



División de Ciencias Sociales y Humanidades

Departamento de Sociología

PROYECTO TERMINAL DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA

**“Estrés, regulación emocional y resolución de conflictos: Un enfoque
integral para el bienestar psicosocial”**

Presentan:

Flores Muñoz Neyda Michelle. 2182016193

Martínez Acevedo Andrea. 2193020292

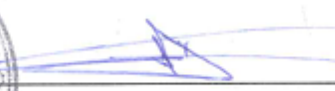
Morales Molina Saraemma Izchel. 2172016716

Para obtener título de Licenciatura en Psicología Social

Asesores:


Dra. Marisol Pérez Ramos




Dr. Alejandro Lara Figueroa

Ciudad de México a 9 de Octubre del 2024

Trimestre 24P

Resumen.

El estrés al ser la respuesta física, mental y emocional a situaciones estresantes se busca guardar un equilibrio con la regulación emocional; para ello, se realizaron un par de intervenciones con campos distintos en la Ciudad de México y Estado de México. Para ambos campos, el objetivo general fue brindarles diferentes estrategias de regulación emocional, así como definir los conceptos de ira, enojo y estrés y sus diferencias. El primer campo se realizó con madres/padres de adolescentes de 30 a 50 años de edad, con una población de 24 participantes, en el municipio de Ixtapaluca, Edo. de México, a quienes se les aplicaron actividades en relación al estrés, pláticas sobre el enojo, ira y estrés y un cuestionario de 14 preguntas sobre el estrés percibido. El segundo fue con una población de 14 participantes en Casa de Día (Adultos mayores), con un intervalo de edad de los 60 a 89 años. El segundo campo se realizó en la alcaldía de Iztapalapa, Ciudad de México; se les aplicaron actividades en equipo para distinguir diferentes estrategias de regulación al estrés como: peticiones claras; definiciones y diferencias y un cuestionario de 18 preguntas en relación a la resolución de conflictos. En ambos casos el tipo de estudio fue mixto, ya que se recolectaron con escalas e inventarios los datos cuantitativos; con actividades de escritura y comentarios/sugerencias la parte cualitativa. Pese a que existieron varias limitaciones en ambos campos, observamos que los participantes lograron desarrollar habilidades para su bienestar cumpliendo con los objetivos, brindar estrategias que les sigan ayudando a fomentar la práctica de una negociación asertiva y el conocimiento de cómo regular el estrés en su vida diaria.

Palabras clave: *estrés, ira, enojo, regulación emocional, estrategias de regulación emocional.*

Índice

Resumen.....	2
Introducción.....	4
Fase 1.....	5
La conexión emocional: Teoría Polivagal y regulación emocional en la resolución de conflictos en padres/madres de adolescentes.....	5
Antecedentes empíricos.....	12
Marco sociodemográfico.....	14
Planteamiento del problema.....	15
Método.....	17
Resultados.....	20
Fase 2.....	29
La conexión emocional: La comunicación como una regulación emocional en adultos mayores.....	29
Antecedentes empíricos.....	33
Marco sociodemográfico.....	33
Planteamiento del problema.....	35
Método.....	36
Resultados.....	40
Fase 3.....	61
Discusiones del primer campo: Madres/padres de adolescentes.....	61
Discusión del segundo campo a intervenir: Casa de día.....	65
Límites y alcances de los facilitadores en las intervenciones.....	70
Conclusión.....	72
Referencias.....	73
Anexos.....	83

Introducción.

El estrés es la respuesta incómoda que se manifiesta debido al mal manejo de las emociones y la carga de trabajo asociada. Abarca reacciones físicas, mentales y emocionales ante circunstancias desafiantes y es una experiencia momentánea que puede afectar a cualquier persona. En el plano físico, puede desencadenar enfermedades cardíacas, hipertensión, problemas cutáneos o estomacales, caída del cabello, dolores de cabeza, entre otros. En lo psicológico, pueden aparecer alteraciones como problemas de sueño, agotamiento, cambios en el estado de ánimo, depresión, ira y ansiedad, entre otros (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2020). Para gestionar mejor el estrés, es fundamental la regulación socioemocional, que no sólo se enfoca en el manejo de emociones negativas, sino también en las positivas. El concepto de regulación del estrés incluye varios enfoques y técnicas que los individuos pueden aplicar en su vida diaria para lograr una estabilidad personal más armoniosa y equilibrada (Pascual Jimeno & Conejero López, 2019, pp. 74-75).

La población mexicana sufre elevados niveles de estrés debido a diversos factores presentes en su día a día (Forbes Staff, 2020). Por ello, se busca ofrecer estrategias más efectivas de regulación emocional.

En este informe se describen las intervenciones realizadas en relación con el manejo del estrés y la regulación emocional en dos poblaciones diferentes: madres y padres de adolescentes en nivel secundaria, y adultos mayores. Ambas poblaciones padecen estrés, aunque en grados distintos; a ambas se les explicó la diferencia entre estrés, ira y enojo, y se les ofrecieron estrategias para mejorar su estabilidad emocional.

A lo largo del informe, se desarrollan las teorías y microteorías aplicadas, tales como la Teoría Polivagal, la regulación emocional, el estrés, la ira, y también las estrategias propuestas, como la respiración diafragmática, la comunicación y negociación asertiva, y la formulación de peticiones claras, entre otras.

El informe está dividido en dos secciones: una dedicada a madres y padres de adolescentes, y la otra a Casa de Día, que aborda a los adultos mayores. En cada apartado, se detallan los datos sociodemográficos de ambas poblaciones, junto con una comparación con otras intervenciones. Asimismo, se presentan resultados cuantitativos y cualitativos de ambas poblaciones, analizados a partir de técnicas de recolección de datos como escalas, cuestionarios y buzones de comentarios y/o sugerencias. El informe concluye con una reflexión sobre las limitaciones y alcances observados en cada grupo, se incluyen anexos para aclarar aspectos específicos de las poblaciones intervenidas.

Fase 1.

La conexión emocional: Teoría Polivagal y regulación emocional en la resolución de conflictos en padres/madres de adolescentes.

En este informe, se hablará de dos diferentes campos: madres/padres de adolescentes y adultos mayores; en ambos campos se trató la regulación del estrés con diversas estrategias. Con los padres/madres de familia se trató la ira a través de la regulación emocional y con estrategias de respiración; mientras que con el estrés, tanto en este campo, como con adultos mayores utilizamos la Teoría Polivagal y estrategias como la negociación asertiva.

Para poder desarrollar el proyecto es necesario definir los principales términos: estrés, ira, negociación asertiva, Teoría Polivagal y regulación emocional.

El estrés es uno de los principales padecimientos que sufre la población; dependiendo de las actividades a realizar será el nivel de estrés que tengan. En el país se han hecho estudios en relación al aumento del estrés y frustración de la población; en el 2019, la población estaba con un 73% de estado anímico positivo; pero al transcurso de 2 años (2021) este estado anímico disminuye a un 68.7%; es decir, que la población urbana no estaba satisfecha con la vida que llevaba, provocando un aumento en la frustración y a ello un mayor estrés (INEGI, 2021).

Pero, ¿qué es el estrés y cómo nos puede afectar en nuestra vida? El estrés es una afección para la salud; este es la respuesta física o mental a un causante externo (estresores), que puede ser tener muchas tareas, alguna enfermedad, problemas de cualquier índole, etc. Es importante mencionar que hay una diferencia entre estrés y ansiedad. La ansiedad es la reacción del cuerpo al estrés, es como la consecuencia del estrés, siendo este último la causa. Cuando el padecimiento es de estrés, éste desaparecerá en cuanto se resuelva la situación, mientras que la ansiedad es un padecimiento constante (National Institute of Mental Health, s/f).

Existen niveles de estrés: agudo, agudo episódico y crónico. El estrés agudo es el que experimentamos cotidianamente, debido a las presiones y exigencias del futuro cercano. Este tipo de estrés permite mantenerse activo y alerta. Se suele reconocer por síntomas como dolor muscular, problemas estomacales, ansiedad o enojo (American Psychological Association, 2010).

El estrés agudo episódico aparece cuando ya se presentan crisis y caos. Se atribuye demasiada responsabilidad, existe desorganización y las exigencias son mayores, ya que son autoimpuestas. Los síntomas incluyen irritabilidad, ansiedad, nerviosismo o preocupación constante, hipertensión, migrañas e incluso enfermedades cardíacas.

Por último, el estrés crónico es el que cansa y desgasta día a día, destruyendo el cuerpo y la mente. Este tipo de estrés es común en las poblaciones que intervenimos, ya que suelen ser familias con mayores conflictos. Frecuentemente, este nivel de estrés conduce a la depresión, cerrando la posibilidad de encontrar soluciones al conflicto (APA, 2010).

Uno de los campos en los que trabajamos el estrés fue con madres/padres de adolescentes, pero para poder desarrollar mejor nuestro informe debemos explicar qué es la adolescencia. La Organización Mundial de la Salud (2015) define a la adolescencia como una etapa importante en la vida del individuo, que se desarrolla desde los 10 hasta los 19 años de edad. Comúnmente se divide en dos: pubertad (de los 10 a los 14 años) y adolescencia (de los 15 a los 19 años). En ambas etapas comienzan a desarrollarse cambios fisiológicos, estructurales, psicológicos y socioculturales (Secretaría de la Salud, 2015).

En muchas ocasiones se considera a los adolescentes como inmaduros e irresponsables; sin embargo, esta etapa es fundamental porque es un puente para dejar de ser niño y empezar a ser adulto. Al ser una de las etapas con mayores cambios, suelen ocurrir malentendidos entre los familiares y el puberto/adolescente (UNICEF, s/f).

Una vez definidos ambos términos, podemos entender que, si el estrés es una respuesta psicológica o física a un estresor, y la adolescencia es una etapa de cambios, es comprensible por qué madres y padres de esta población llegan a experimentar más estrés.

Teniendo en cuenta que, en sí, el rol de la paternidad o maternidad ya es un proceso complejo, los padres deben desempeñar de manera adecuada las responsabilidades, funciones y atenciones respecto al cuidado familiar, siendo fundamentales para el desarrollo de los integrantes de la familia (Jurado Pérez et al., 2017, p. 482).

Las familias en riesgo psicosocial son aquellas que, debido a situaciones externas, no cumplen adecuadamente con sus responsabilidades, perjudicando el desarrollo personal y social del infante. Suelen enfrentar dificultades económicas y vivir en zonas de alto riesgo y vulnerabilidad (Ayala-Nunes et al., 2014, p. 530).

La integración familiar no es igual en todos los núcleos familiares. Como se mencionó, algunas familias presentan un alto nivel de estrés debido a que no se desempeñan adecuadamente en uno o varios ámbitos.

Abidin (como cita Ayala-Nunes et al., 2014, p. 530) menciona que existen tres fuentes principales de estrés en las relaciones paterno-filiales: las características del hijo/a (edad, sexo y conducta), las características de los padres (edad, satisfacción marital, estilos de afrontamiento, competencia parental) y factores sociodemográficos (monoparentalidad, falta de redes de apoyo y bajo nivel socioeconómico).

La Teoría Polivagal, desarrollada por el Dr. Stephen W. Porges en 1994, explica la influencia del nervio vago en la regulación emocional. Esta teoría ayuda a comprender mejor los cambios emocionales y los procesos que ocurren en nuestro cuerpo y mente, explicando por qué en algunos momentos nos sentimos amenazados sin una razón aparente.

La Teoría Polivagal describe cómo el Sistema Nervioso Autónomo, la regulación emocional y el comportamiento están interrelacionados. A través del Sistema Nervioso Autónomo (SNA), somos capaces de desarrollar una neuropercepción, lo que nos permite identificar la conexión social. Esta neuropercepción actúa como un "escaneo" que nos ayuda a identificar en qué situación nos encontramos, a través de señales como el tono de voz, el movimiento corporal o las expresiones faciales (Budner, 2020).

La teoría explica 3 diversas respuestas de adaptación del Sistema Nervioso Autónomo. Una de ellas es la inmovilización (rama parasimpática dorsal del nervio vago); aquí el cuerpo se inmoviliza, puede generar desmayos y es peligrosa si se prolonga (Domínguez Trejo, 2011).

Otra es la movilización (rama simpática); aquí el cuerpo lucha o huye, como también padece estrés y/o ansiedad. A diferencia de la inmovilización, si aquí se prolonga el estrés y/o ansiedad, se puede convertir en crónico. La otra respuesta que puede tener el Sistema Nervioso Autónomo es la socialización; el cuerpo reacciona con calma, analiza la situación y trata de involucrarse; influye en la actividad cardíaca facilitando el moverse o calmarse; es decir, estar alerta (rama simpática) (Domínguez Trejo, 2011).

La forma adecuada de manejar el estrés es cuando podemos manipular los tres estados y pasar de uno a otro, o incluso combinarlos. Sin embargo, ¿qué sucede cuando no podemos controlarlos? La Teoría Polivagal menciona que, cuando una persona se encuentra en un estado de estrés crónico, su neuropercepción se ve afectada, lo que provoca dificultades para identificar señales de riesgo. Esto puede derivar en problemas físicos y psicológicos (Porges & Buczynski, 2002).

Cuando los padres presenciaron cambios en la actitud, comportamiento o mentalidad de sus hijos adolescentes, suelen no saber cómo enfrentar la situación. Un ejemplo es el distanciamiento de los hijos; cuando eran pequeños, buscaban estar cerca de mamá o papá, pero en la adolescencia buscan separarse y tener su propio espacio. Este cambio en la neuropercepción habitual dificulta la identificación de señales de riesgo, lo que provoca estrés.

Dado que el estrés es una carga causada por la presión, podemos entender por qué tanto padres como adolescentes tienden a ser más ansiosos, a preocuparse en exceso e incluso a mostrar menos tolerancia. Como mencionamos con los padres y madres de adolescentes, el no saber cómo lidiar con la situación de empezar a ver cómo cambia el ambiente con sus hijos provoca una presión dando como resultado el estrés.

Estos estresores también llegan a generar enojo e ira y un incremento en el propio estrés; por lo que, es importante regular las emociones. Para cualquier de los dos campos es importante el que puedan regular emociones, no sólo negativas, también positivas.

Una de las emociones que se manejaron fue la ira. Ésta, es una emoción natural que se expresa en todo ser vivo. Se presenta cuando nos sentimos amenazados, cuando hay injusticia o frustraciones, provocando que nuestro cuerpo esté alerta. Puede ser desde una leve irritación hasta una furia incontrolable, no se limita a ciertos factores; es decir, existen varios estresores, los más comunes son: frustración, traición, heridas, entre otros (Pérez Nieto et al., 2008, 1-3).

Se categoriza en 3 estilos básicos: “ira interna”, en la cual la persona experimenta irritación, furia y/o enojo, tendiendo a suprimir los sentimientos que a expresarlos; la “ira externa” experimenta intensos sentimiento de enfado, manifestándose con conductas agresivas verbales o físicas; y “el control de la ira”, una vez experimentado en enfado intenso la persona tiende a buscar estrategias para reducir esta intensidad e intentar resolver el problema (Pérez Nieto et al., 2008, 8).

Cabe mencionar, que al presentar una ira intensa puede afectar en varios aspectos de la vida, como las relaciones laborales, sociales, en la salud (aumentando enfermedades cardiovasculares) e incluso en la mental, aumentando la depresión, ansiedad y el estrés.

Es esencial entender que la ira no es lo mismo que el enojo. Este último también es un estado emocional, pero con menor intensidad que la ira, y se refiere al sentimiento de irritabilidad o malestar que surge ante estímulos estresantes. Al igual que la ira, el enojo tiene factores tanto internos (pensamientos, todo lo que tiene que ver con la mente) como externos (discusiones, situaciones ajenas) (Global TV, Global Revista UNAM, 2022).

El enojo manifiesta cambios físicos, cognitivos y conductuales; físicamente se expresa un aumento en el ritmo cardíaco, tensión muscular, entre otros; de manera cognitiva, a través de los pensamientos negativos o dificultad para concentrarnos; y en los conductuales, los movimientos corporales, expresiones faciales, entre otros. Es importante mencionar que el enojo no es bueno ni malo, depende del cómo se canalice; puede poner límites, solucionar conflictos o dañar relaciones interpersonales (Reina, 2023).

En muchas ocasiones no sólo se genera frustración, muchas veces al sentirse impotentes de realizar una actividad, resolver un problema viene acompañado de ira y enojo.

Recordemos que la ira es una emoción natural que se expresa en todo ser vivo cuando nos sentimos amenazados o cuando hay injusticia o frustraciones, provocando que nuestro cuerpo esté alerta, y el enojo se manifiesta como el sentimiento de irritabilidad o malestar. A diferencia de la ira, es un estado emocional con menor intensidad.

Los padres/madres de los adolescentes al tener los estresores antes mencionados junto a estas emociones y sin la adecuada regulación emocional, tienden a tener un aumento en la ira y el enojo; por lo que es muy frecuente que empiece un nivel de violencia, no sólo física, también psicológica, verbal, entre otras. La violencia familiar se refiere al uso deliberado y recurrente de la fuerza física o psicológica con el fin de controlar y/o manipular a uno o más miembros de la familia. Este tipo de comportamiento tiene como objetivo someter y ejercer poder sobre las víctimas, generando un ambiente de miedo, intimidación y sufrimiento dentro del núcleo familiar (Consejo Nacional de Población, 2012).

La violencia familiar tiene varios tipos y uno de ellos es el maltrato infantil; el cual, la Organización Mundial de la Salud (2010) lo define como: “el maltrato físico y emocional, el abuso sexual, la desatención y el tratamiento negligente de los niños, así como su explotación con fines comerciales o de otro tipo” (Condori Aguilar, 2015, 38).

En este tipo de agresión como se comenta, suele generarse por los abusos sobre el infante; pero, algunas veces suelen tener el trasfondo del estrés parental, es decir el estrés que tienen los padres del infante. Como se ha mencionado el estrés parental es aquel agotamiento y frustración que sienten los padres por su rol en la familia el cual muchas veces viene acompañado de ira y enojo. Pero, no solo estos factores, también de otro tipo de estresores como problemas de pareja, problemas con sustancias, problemas económicos o la vinculación afectiva, entre otros.

En esta intervención se planteó tratar el maltrato infantil respecto al ámbito psicológico: la falta de vinculación emocional.

Para Joel Miller (2000) en su estudio *Modelo de procesamiento social aplicado en el maltrato infantil* indica que hay 4 estadios por el cual ésta falta de vinculación emocional se produce. El primero es el estadio de las percepciones; en él indica que los padres maltratadores tienen dificultades para percibir la conducta de su hijo, están menos atentos por lo que les impide conocer o reconocer los comportamientos y la información: como las emociones.

El siguiente estadio es el de interpretaciones y evaluaciones, aquí los padres realizan sus interpretaciones y evaluaciones equivocadamente, atribuyendo culpa y/o negatividad al niño. El tercer estadio es el de la integración y selección de la respuesta; los padres maltratadores no relacionan la información con los niños, adecuadamente; es decir, al no relacionar la información explican de diferente manera la conducta de su hijo provocando el castigo físico o verbal (en este estadio, el estrés parental suele presentarse con mayor intensidad) (Condori Aguilar, 2015, 39).

Por último, la etapa de puesta en marcha y control de las respuestas. Los padres maltratadores tienen menos habilidad para poner en marcha la información que se ha recolectado, junto a las habilidades parentales. Por lo que, el rol que se asigna a los padres de familia es importante para la crianza y desarrollo del niño (Condori Aguilar, 2015, 39-40).

Por ende, uno de los principales aprendizajes como padres es enseñar a gestionar las emociones de forma clara y adecuada como parte del camino hacia la salud mental. Algunas estrategias para apoyar la salud mental de niñas, niños y jóvenes en el manejo de sus emociones son: hablar con confianza, tener apoyo social, resolver problemas, identificar sus necesidades y dedicar tiempo de calidad (Sistema Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, 2023).

El bienestar de un niño debe ser la primera prioridad tanto del padre como de la madre. Pero, ¿cómo saber qué está bien? Rafael Bisquerra (2019) menciona que la salud es considerada uno de los cinco factores asociados a una buena vida: lo físico, lo social, lo profesional y la capacidad de gestionar las emociones, recuperarse de situaciones negativas, permanecer racional y mantener las cosas en perspectiva (Secretaría de Educación Pública, 2019, 8).

En el ámbito familiar, los padres juegan un papel crucial en la enseñanza de la gestión emocional a sus hijos, contribuyendo al desarrollo de una salud mental sana. La Organización Mundial de la Salud (OMS) destaca la importancia de reconocer y gestionar las emociones para enfrentar los desafíos diarios y desempeñarse bien en diferentes contextos. Estrategias como el apoyo social, la resolución de problemas y el tiempo de calidad son esenciales para el bienestar mental de los niños y adolescentes.

Lo que la regulación emocional busca es aumentar la aceptación, dar una claridad emocional con base en el análisis que la persona haga antes de actuar ante una situación (Conejero López & Pascual Jimeno, 2019, 74-77). Entendiendo que, la regulación emocional es cambiar, modular o mantener las reacciones emocionales; es decir, el controlar o eliminar las emociones para que el individuo pueda sentirse bien anímicamente. Es importante diferenciar la regulación emocional del afrontamiento. Este último, se entiende como el conjunto de estrategias cognitivas y conductuales para el mejor manejo de las situaciones estresantes con una connotación negativa: desbordamiento (Castagnetta, 2016).

El afrontamiento se refiere a los procesos psicológicos y conductuales que nos permiten superar los problemas relacionados con el estrés, incluidas las causas, así como los pensamientos y sentimientos negativos que lo acompañan (Sistema Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, 2023).

Es decir, el afrontamiento se refiere al esfuerzo que realiza la persona para manejar experiencias emocionales negativas, mientras que, la regulación emocional permite manejar no sólo las experiencias emocionales negativas, también, las positivas.

La regulación emocional al ser una herramienta que permite manejar de mejor manera las reacciones emocionales positivas y negativas, requiere de estrategias (son aquellas que nos permiten reconocer, entender y asimilar nuestras emociones).

Dimos dos estrategias de regulación emocional: respiración diafragmática; es un modo de respiración en la cual se ocupa el diafragma, provocando que el estómago sea el que se infle, obteniendo una respiración lenta y profunda; cabe mencionar que, no sólo es la única que existe; puede ser desde caminar, escuchar música, hacer ejercicio, etc., y no solamente puede haber una, puede haber varias y cada una de ellas ayudará.

Antecedentes empíricos.

La adolescencia es una etapa de desarrollo caracterizada por cambios físicos, emocionales y sociales significativos, tanto para los adolescentes como para sus padres. Durante este período, los adolescentes buscan mayor independencia y experimentan emociones intensas y fluctuantes. Esta búsqueda de autonomía y las fricciones que surgen pueden representar una considerable fuente de estrés y desafío para los padres, quienes deben adaptarse a las nuevas dinámicas y necesidades de sus hijos.

Algunos de los estudios relacionados con nuestra intervención con padres/madres de adolescentes son:

"Estrés familiar en padres con hijos adolescentes" (2017). Ser padres es una tarea muy compleja debido a las características de los adolescentes y la complejidad del rol de padre/madre. El objetivo del estudio fue determinar las características del estrés en los padres de familia. Se utilizó un estudio cuantitativo transversal descriptivo (analiza datos representativos de un momento específico (Stewart, s/f)), con 172 participantes (padres de adolescentes en Guanajuato); el instrumento utilizado fue la Escala de Estrés Familiar. En este estudio predominó el género femenino (69.8%), al igual que en nuestra intervención. Se midieron varios factores como el embarazo, las adicciones, la economía y las obligaciones familiares, identificando las características del estrés familiar (Jurado Pérez et al., 2017, 481).

El estrés desempeña un papel importante en los procesos familiares. En la maternidad y paternidad, es fundamental desempeñar lo mejor posible las responsabilidades de estos roles, siendo clave para el desarrollo del hijo. Cabe mencionar que no todas las familias son iguales, ya que el contexto y los acontecimientos familiares vividos influyen en su dinámica (Jurado Pérez et al., 2017, 482).

El alto nivel de estrés familiar se genera frecuentemente por conductas parentales disfuncionales. Para comprobar esto, el estudio realizado fue cuantitativo transversal descriptivo, con una muestra de 172 padres/madres de adolescentes del estado de Guanajuato, realizado en junio, utilizando la Escala Familiar en Padres de Familia diseñada por Oslo y adaptada por el equipo de Evaluación e Intervención Familiar (EIF). Se compone de tres categorías con 20 ítems, tipo Likert de 6 puntos (nunca a siempre) (Jurado Pérez et al., 2017, 483).

Los participantes, con edades de entre 22 y 61 años, mostraron que el consumo de drogas, un cambio de domicilio o la llegada de un nuevo integrante no son factores estresores para la familia. En cambio, las obligaciones familiares, la economía y la falta de apoyo dentro de la familia son las principales causas de estrés y discusión (Jurado Pérez et al., 2017, 483-484).

Otro estudio relevante fue *"Estrés parental, estrategias de afrontamiento y evaluación del riesgo en madres de familia en riesgo, usuarias de los Servicios Sociales"* (2014). En este estudio, se analizó el nivel de estrés parental y las estrategias para afrontarlo. Se realizó con una muestra de 109 madres con expedientes en Servicios Sociales Comunitarios. Los resultados indicaron que aproximadamente la mitad padecían estrés a nivel clínico, usando la resolución de problemas como estrategia común (Pérez Padilla et al., 2014, 25).

Se ha tratado de describir las características de las familias en riesgo psicosocial, encontrando que son aquellas en las que los responsables del cuidado del niño no desarrollan adecuadamente su rol, ya sea por factores internos o externos, lo que perjudica el desarrollo del infante. Los factores más comunes son desempleo, monoparentalidad o un bajo nivel de escolaridad. A su vez, se han estudiado las estrategias de afrontamiento, que son los esfuerzos cognitivos y conductuales, clasificándose en dos formas: centrado en el problema y centrado en la emoción (Pérez Padilla et al., 2014, 25-27).

La muestra de este estudio constó de 109 participantes, madres de adolescentes cuyas familias tienen un expediente activo en servicios sociales. La edad promedio era de 35 años, con un rango de entre 19 y 52 años. La mayoría pertenecía a familias monoparentales. Se utilizaron instrumentos autoevaluativos: el profesional de servicio social recolectó datos individuales (edad, sexo, etc.), familiares (estructura, estabilidad) y socioeconómicos (empleo, ingresos), con una valoración de 0 (ningún riesgo) a 10 (alto riesgo). Las madres usuarias de servicios sociales completaron una escala de Estrés Parental con 36 ítems que evalúan percepciones sobre el desempeño de la maternidad, con una escala Likert de 1 (muy en desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo). Además, se evaluaron las estrategias de afrontamiento del estrés con un instrumento de 28 ítems, con una escala Likert de 1 (no hice esto en absoluto) a 4 (lo hice mucho), dividiéndose en tres escalas: afrontamiento centrado en problemas, evitación y afrontamiento centrado en emociones. Los resultados mostraron que las madres de adolescentes tienen un nivel de estrés elevado, con muchos estresores dependiendo del contexto y las interacciones familiares (Pérez Padilla et al., 2014, 27-30).

Marco sociodemográfico.

El taller que se impartió fue: "Regulación de estrés y socioemocional".

La primera población a intervenir fue: madres y padres de adolescentes de nivel secundaria en el municipio de Ixtapaluca.

La población a intervenir estaba conformada mayoritariamente por mujeres con al menos dos hijos; uno en nivel secundaria y otro en primaria o menor.

La población constó de 13 participantes en donde 12 fueron mujeres y 1 era hombre, su residencia de los 13 participantes estaba ubicada en el municipio de Ixtapaluca. El rango de edad oscilaba entre los 30 y 50 años.

El estrés impacta la mente y el cuerpo. Tener niveles bajos de estrés puede ser positivo, ya que nos ayuda a realizar nuestras actividades diarias. No obstante, cuando el estrés excede los límites saludables, puede generar resultados negativos tanto físicos como mentales.

La adolescencia al ser un cambio, conlleva a nuevas experiencias, provoca que los padres de hijos/as adolescentes no sepan el cómo lidiar con estas nuevas angustias, preocupándose más por la crianza de su hijos/as.

Uno de los problemas que se identifica más son la falta de comunicación por el aislamiento que genera la propia adolescencia; pero, a su vez, por parte de los padres existe una hiperexigencia (al realizar las tareas del hogar, la crianza de los hijos, preparar sus

propios alimentos, hacer limpieza, etc.) provocando el aumento del estrés, dando como resultado el desgaste emocional, mental y físico en comparación con las mujeres u hombres que no tienen la responsabilidad de criar hijos (Quiroga, 2023).

Un alto nivel de estrés parental se asocia con malos resultados en el desarrollo infantil, estilos de crianza desadaptativos y problemas de conducta en los niños, así como reacciones impulsivas, irritabilidad y una mala calidad de la relación entre padres e hijos. Además, entre más hijos, mayor es el nivel de estrés (Tacca Huamán et al., 2020).

Al tener un mayor número de hijos, incrementa el número de estrés, conllevando incluso al maltrato infantil.

Según la Secretaría de Salud (2023) entre el 2019-2022 se registraron 32,171 personas entre 1 a 17 años que sufrían violencia familiar al grado de la hospitalización, teniendo un aumento del 18.2% (Red de los Derechos de la Infancia en México, 2023).

Para el 2023 el 22.7% de la población violentada, eran hombres y el 77.3% eran mujeres; siendo así, las más afectadas. Las edades que se presentaron con mayor frecuencia fueron de 6 a 11 años (4,335) y de 12 a 17 años (25,680). Haciendo hincapié en que una de las causas del maltrato infantil, es el estrés parental, provocando violencia psicológica (37.1%) (Red de los Derechos de la Infancia en México, 2023).

La mayoría de estos casos se presentaron en el Estado de México (Red de los Derechos de la Infancia en México, 2023), siendo la primera entidad federal en indicar maltrato infantil; entidad en donde se presenta nuestra primera población a intervenir.

Planteamiento del problema.

La comunicación asertiva provee a las personas de las herramientas necesarias y suficientes para que, en el acto comunicativo, se desempeñen de manera eficaz, defendiendo sus opiniones y puntos de vista sin causar daño a los demás. La comunicación es esencial, ya que facilita la resolución de conflictos y mejora la interacción. En este contexto, la comunicación asertiva se destaca como una herramienta eficaz, caracterizada por el respeto a los derechos propios y ajenos. Entre sus características principales están la autoconfianza, el respeto a las opiniones, la escucha activa, la autoaceptación y el conocimiento propio. La comunicación asertiva promueve la aceptación de uno mismo y de los demás, generando equilibrio en la interacción de una persona a otra (Castro Miranda & Calzadilla Vega, 2021, 133-134).

La comunicación asertiva provee a las personas de las herramientas necesarias y suficientes para que, en el acto comunicativo, se desempeñen de manera eficaz, defendiendo sus opiniones y puntos de vista sin causar daño a los demás (Bernal-Álava et al., 2022, 682-685).

El estrés se manifiesta como un problema de salud mental en México (Forbes Staff, 2020), que requiere atención inmediata y se ha convertido en un tema de preocupación. A nivel mundial, muchos individuos enfrentan problemas graves relacionados con el estrés, y en las áreas urbanas se estima que el 50% de las personas padece algún tipo de problema de salud mental vinculado a este (Ecoosfera, 2022).

El estrés es un factor clave en el desarrollo de diversas enfermedades. Además, es común en cualquier ambiente o situación. La acumulación de estrés dificulta que los padres manejen sus emociones de manera adecuada al interactuar con sus hijos, lo que repercute negativamente en la calidad de vida familiar. El estrés parental se entiende como un proceso en el cual los padres se sienten sobrepasados por las responsabilidades de sus roles (Pérez Padilla et al., 2014, 30).

Diversos estudios demuestran que el estrés parental afecta significativamente la capacidad de crianza, el apoyo social, la satisfacción con el rol y la capacidad de respuesta ante los niños (Pérez Padilla et al., 2014, 26). Milner (2003) señala que los padres con altos niveles de estrés perciben las situaciones de manera más simplificada, lo que resulta en respuestas más impulsivas hacia sus hijos y un mayor uso de sanciones (Pérez Padilla et al., 2014, 26).

El estrés parental está vinculado a una mayor probabilidad de violencia doméstica contra los niños. Según Abidin (1992), el estrés en la crianza se relaciona con factores esenciales como el equilibrio emocional y el apoyo adecuado para el desarrollo infantil. Estos factores, que influyen en el bienestar de los niños, dependen del apoyo, los recursos y las habilidades de los padres (Pérez Padilla et al., 2024, 30).

Teniendo en cuenta que al maltrato infantil se le conoce como todo tipo de agresión hacia los infantes (Condori Aguilar, 2015, 38) y dado al estrés parental mal gestionado, los padres suelen manifestar este síntoma hacia los hijos provocando prácticas abusivas ya sea de manera física, mental o verbal afectando su bienestar y desarrollo a corto, mediano o largo plazo.

En ocasiones el maltrato infantil es ocasionado porque los progenitores tienen otros estresores en mente, como el consumo de sustancias, problemas económicos, falta de vinculación emocional, baja autoestima, entre otros.

Joel Milner (2000) en su modelo de *Procesamiento psicosocial aplicado al maltrato infantil* (tercera generación), menciona que hay diversos estadios por los cuales la vinculación no suele ser asertiva. El principal son las percepciones. Aquí menciona que los padres maltratadores tienen dificultades para percibir la conducta de sus hijos, están menos atentos ante su comportamiento, provocando la falta de percepción de la información como las emociones (Condori Aguilar, 2015, 39).

En esta intervención nos basaremos en el maltrato psicológico: falta de vinculación emocional, el cual es la problemática a tratar.

Método.

Este informe es de índole mixto, dado a que a lo largo de la intervención se obtuvieron datos cualitativos y cuantitativos. En cuestión cuantitativo se obtuvieron datos a través de encuestas siendo sesgada por la falta de un post-test; en cuestión cualitativa, los datos se obtuvieron del buzón de sugerencias y comentarios de los participantes.

Objetivo general.

El propósito de este programa es brindar a los participantes un entorno dedicado a la reflexión, el aprendizaje y la aplicación de práctica de técnicas de manejo del estrés. Al dotar a las personas de las habilidades necesarias, podrán manejar situaciones estresantes en su vida cotidiana, salvaguardando su bienestar.

Objetivos específicos.

- Definir y diferenciar ira, enojo y estrés.
- Brindar estrategias del manejo de circunstancias estresantes.

Definiciones Conceptuales de las Variables.

Maltrato infantil: El Gobierno de la Ciudad de México (2018) define el maltrato infantil como toda agresión intencional, ya sea física, mental, psicológica o sexual, contra una persona menor de edad (menor de 18 años), ya sea antes o después de su nacimiento. Existen diferentes tipos de abuso hacia el infante; en este caso, nos enfocamos en el abuso psicológico. En este tipo de abuso, la agresión es verbal o actitudinal, provocando daño emocional al niño. Los niveles de riesgo son familiar, comunitario y social, experimentando consecuencias a corto, mediano y largo plazo (Gobierno de la Ciudad de México, 2018).

Estrés parental: El estrés parental se manifiesta dentro del núcleo familiar. Es la respuesta física y/o emocional que experimentan los padres en relación con sus actividades diarias de cuidado y educación de sus hijos. Tener estrés es natural, pero cuando se vuelve crónico, es perjudicial para la salud mental tanto del padre como del hijo. Las causas del estrés parental incluyen la falta de tiempo, exigencias laborales, problemas familiares o económicos, e incluso la falta de apoyo (Pérez Padilla et al., 2024, 26).

Gestión de emociones: También conocida como regulación emocional, implica ser conscientes de las emociones que sentimos. Es la habilidad de expresar, reconocer, comprender y controlar las emociones, tanto de manera interna como en interacción con los demás. Es fundamental, ya que promueve una mejor salud mental, desarrollo personal y fortalece el vínculo emocional (Cano Murcia & Zea Jiménez, 2012, 62).

Comunicación asertiva: La comunicación asertiva se refiere a la habilidad para expresarse tanto de manera verbal como no verbal de manera adecuada, considerando el contexto cultural y situacional en el que se produce la interacción. El comportamiento asertivo abarca un conjunto integrado de pensamientos, emociones y conductas que permiten alcanzar sus objetivos personales de una manera que es socialmente aceptada. Además, una comunicación efectiva está relacionada con la capacidad de solicitar apoyo o consejo cuando se presenta una situación de necesidad (Corrales Pérez et al., 2017).

Hipótesis.

Los padres de adolescentes que carecen de estrategias efectivas para la regulación del estrés y la gestión socioemocional tienen una mayor propensión a ejercer violencia intrafamiliar contra sus hijos adolescentes, lo que puede llevar a consecuencias negativas significativas en el desarrollo emocional, académico y social de los adolescentes.

La incapacidad de manejar el estrés y las emociones negativas puede desencadenar conductas agresivas y punitivas, generando un ambiente familiar hostil que impacta negativamente el bienestar y el desarrollo integral de los adolescentes.

Los padres y madres de familia, muchas veces, sienten que las exigencias de su rol sobrepasan sus recursos personales para manejarlo. Los padres estresados pueden llegar a transmitir la sensación de un entorno inseguro y en algunos casos amenazante para sus hijos lo que puede llegar a impedir que se sientan seguros para explorar su entorno y aprender.

Participantes.

En la primera sesión del taller para madres/padres de adolescentes de nivel secundaria, se intervinieron a 24 participantes, de los cuales sólo 1 fue hombre (en el anexo 1 podemos visualizar a los participantes).

La población a intervenir fueron madres y padres de adolescentes de una secundaria técnica ubicada en Ixtapaluca; el rango de edad de los participantes oscilaba entre los 30 y 50 años, aproximadamente.

Instrumentos.

Algunos de los instrumentos y actividades que se brindaron en el taller fueron el consentimiento informado, el Cuestionario de Estrés Percibido (CEP) (mide la percepción subjetiva del estrés en individuos, puede verse en anexo 2), toma de medición de temperatura antes y después del estrés generado (punto estrés), estrategias de regulación de estrés: respiración diafragmática y como actividades que se realizaron para el incremento del estrés fueron cambiarle ropa/pañal a los muñecos; contestar preguntas de cultura general y transcripción de frases y algunos comentarios y sugerencias de los participantes.

Material.

Para nuestro primer campo se ocuparon papel bond blando, tarjetas con frases; muñecos que parecen bebés, pañales, papel crepe, hojas blancas, plumones, plumas, silbato (en el anexo 3 puede verse algunos de los materiales).

Procedimiento.

El taller se inició con la bienvenida a los participantes, brindándoles un espacio seguro (como se ve en la figura 1). A continuación, se explicó la intervención (taller), se leyó el consentimiento informado (impreso) y se presentó el cronograma de los talleres próximos. Al proporcionarles esta información, comentaron que se enteraron mediante un citatorio respecto a la conducta de sus hijos, esperando que habláramos sobre ello. Se les explicó que el taller no se centraba en ese tema y se procedió a leerles las reglas de convivencia y a elaborar el gafete para poder dirigirnos personalmente a los participantes.

Figura 1

Bienvenida



Nota. Las/los participantes están realizando la lectura del consentimiento informado y se les brinda la bienvenida al primer taller de regulación emocional.

Posteriormente, realizamos la primera medición de estrés, que indicó cómo se sintieron durante el mes respecto a este. Una vez concluida la escala, comenzamos a realizar las actividades que generarían estrés en los participantes: transcribir frases difíciles de entender a simple vista, cambiar el pañal y vestir a los muñecos, y resolver preguntas de cultura general.

Cuando terminaron las actividades (después de 30 minutos), se realizó la primera toma de temperatura con el punto estrés. Una vez que les explicamos el instrumento, hicimos preguntas de reflexión a los participantes para encontrar diferentes métodos de regulación del estrés.

Se les ofreció una reflexión sobre la actividad en general, sobre la escalera autonómica y el ciclo del estrés, así como una explicación de la diferencia entre el enojo y la ira (como se ve en la figura 2). Además, se les invitó a buscar estrategias de regulación del estrés, compartiendo una: la respiración diafragmática. Se volvió a tomar la temperatura con el puntoestrés y se llevó a cabo la despedida. Se pidió a los participantes un comentario, se les entregó material de devolución y se les agradeció su participación.

Figura 2

Explicación de la ira y el enojo



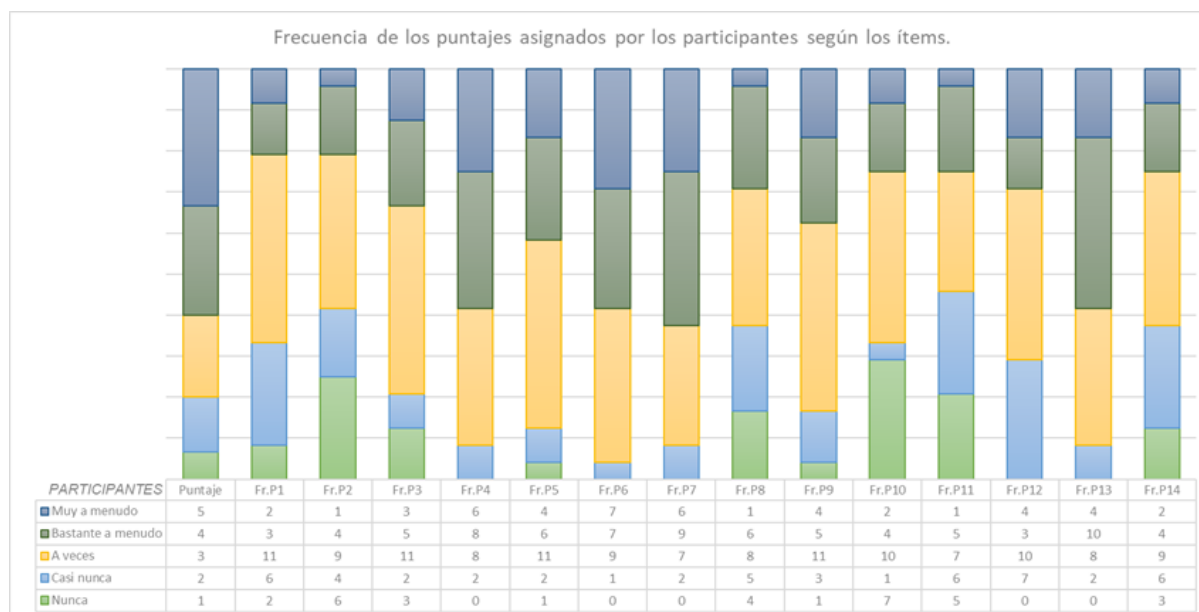
Nota. Se les estaba indicando a las/los participantes como podían realizar de manera correcta una de las estrategias que se dieron para la regulación del estrés: la respiración diafragmática.

Resultados.

Resultados del taller: Facilidad a la regulación emocional.

Figura 3

Resultados de la frecuencia absoluta con la que el grupo seleccionó los ítems de la Escala de Estrés Percibido



Nota.

Ítem 1: Con frecuencia se ha sentido triste por algo que haya sucedido inesperadamente.

Ítem 2: Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas más importantes de su vida.

Ítem 3: Con qué frecuencia se ha sentido tenso y nervioso.

Ítem 4: Con qué frecuencia superó satisfactoriamente los problemas y dificultades diarias.

Ítem 5: Con qué frecuencia sintió que se estaba enfrentando de forma adecuada a los cambios que se producían en su vida.

Ítem 6: Con qué frecuencia se ha sentido confiado en su capacidad para solucionar sus problemas personales.

Ítem 7: Con qué frecuencia ha sentido que las cosas seguían su ritmo.

Ítem 8: Con qué frecuencia se ha encontrado con que no podía con todas las cosas que debía.

Ítem 9: Con qué frecuencia ha pensado que estaba harto de todo.

Ítem 11: Con qué frecuencia se ha sentido furioso porque las cosas que le sucedían escapaban de su control.

Ítem 12: Con qué frecuencia se ha encontrado pensando en las cosas que todavía tenían que realizar.

Ítem 13: Con qué frecuencia ha sido capaz de controlar la forma en que distribuye su tiempo.

Ítem 14: Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se le amontonaban sin poder solucionarlas.

El "Bastante a menudo" también aparece en un número considerable (29 respuestas), lo que sugiere que muchos enfrentan estos problemas de forma recurrente.

La categoría "Nunca" tiene la menor cantidad de respuestas (10), lo que indica que la mayoría de los participantes ha pasado por estas situaciones al menos en alguna ocasión.

Las preguntas con mayor frecuencia de respuestas en "Nunca" son la 2 (sentirse incapaz de controlar las cosas importantes) y la 11 (sentirse furioso por la falta de control), lo que puede indicar que los participantes sienten un control razonable sobre algunos aspectos importantes de su vida.

Por el contrario, preguntas como la 14 (sentir que las dificultades se amontonan) y la 3 (sentirse tenso y nervioso) tienen más respuestas en las categorías superiores ("Bastante a menudo" o "Muy a menudo"), lo que sugiere que estos problemas de afrontamiento y sobrecarga, son más comunes.

Como se puede ver en la tabla 1, los datos indican que, en general, los participantes enfrentan estas situaciones (aislamiento, evitación, afrontamiento, resiliencia, adaptabilidad, autoeficacia, estabilidad, sentimiento de incapacidad, autocontrol, frustración, furia, anticipación, organización y sobrecarga) con una frecuencia moderada, siendo "A veces" la respuesta más común. Sin embargo, las preguntas relacionadas con el estrés y la acumulación de dificultades parecen ser más recurrentes en la vida diaria de los encuestados, mientras que el sentimiento de falta de control aparece con menor frecuencia.

Tabla 1

Tabla que muestra los resultados de ambas muestras de temperatura tomadas durante el taller de madres

<i>Nivel de estrés con base en la temperatura</i>	
<i>Pre</i>	<i>Post</i>
30	30
30	38.8
32.2	30

30

31.1

Nota. Los niveles de temperatura presentan variaciones leves en los resultados obtenidos entre ambas mediciones.

En esta tabla se presenta una tabla que compara las temperaturas antes (pre) y después (post) de un taller de manejo del estrés, con el fin de evaluar los niveles de estrés a través de un indicador fisiológico, como es la temperatura corporal. Las temperaturas en el pre-test varían entre 28.8°C y 32.2°C, con la mayoría de las mediciones alrededor de 30°C. En la segunda muestra, las temperaturas se mantienen mayormente en 30°C, excepto en algunas variaciones como 38.8°C, 27.7°C, y otras que se mantienen en rangos similares a las mediciones pretest.

La mayoría de las temperaturas se mantuvieron alrededor de los 30°C, lo que sugiere que el estado emocional de los participantes, en general, no experimentó una gran activación fisiológica antes o después de las muestras. Esto podría indicar que, a nivel fisiológico, el taller no generó un impacto inmediato que se refleja en la temperatura corporal.

Algunas mediciones muestran ligeras disminuciones en la temperatura después de la segunda muestra (ej. 28.8°C y 27.7°C), lo cual podría sugerir un aumento de la activación emocional y, por ende, en el estrés.

La mayoría de los datos no indican cambios significativos, lo que sugiere que los efectos socioemocionales del taller pueden no haberse reflejado de manera inmediata en la temperatura corporal. Es importante considerar que la temperatura corporal puede estar influenciada por muchos factores externos, no sólo por el estado emocional. Los efectos del taller podrían manifestarse más claramente en cambios conductuales o emocionales a largo plazo, más que en una respuesta fisiológica inmediata.

Se hizo un análisis de una prueba T para la diferencia de medias que consideramos no relevante para el propósito de este trabajo y se tomó la decisión de retirarla.

En la tabla se mostraba que el valor de T es -0.3154 y el valor de probabilidad (p-value) es 0.755, lo que sugiere que no hay una diferencia estadísticamente significativa entre los resultados del pre-test y post-test.

Esto significa que la hipótesis nula (que no hay diferencia significativa entre las dos condiciones) no se rechaza.

La clasificación basada en la transcripción de los comentarios los muestra divididos en cuatro categorías: “Aprendizaje/¿Qué les pareció?”, “Sugerencias”, “Recomendaciones” y “Agradecimientos” (podemos verla en el anexo 4 para identificar cada comentario). Estuvieron dominados por comentarios que expresaban gratitud hacia los talleristas y sugerencias para explorar más a fondo el tema o involucrar a los hijos en las actividades, así como consejos para los exponentes del taller sobre cómo mejorar sus presentaciones (véase en anexo 5).

Se expone el análisis cualitativo de los comentarios realizados por los participantes, madres y padres de familia, cuyas edades oscilan entre los 33 y 50 años, en el Taller de regulación del estrés y socioemocional, llevado a cabo en Ixtapaluca, Estado de México. Los pesos semánticos están basados en 22 comentarios; no obstante, algunos de estos incluyen más de una categoría (como se ve en la tabla 2).

Tabla 2

Cuadro categorial de temas principales en comentarios del taller de madres de familia

Categoría	Descripción	Ejemplo
Aprendizaje.	Comentarios relacionados con la adquisición de nuevos conocimientos o habilidades.	1. "...Vengo a <i>aprender</i> otras cosas..."
		2. "...Me <i>gustó</i> mucho los <i>temas</i> ..."
		3. "...El taller me pareció bueno ya que <i>nos explicó</i> las consecuencias del enojo..."
		4. "...Me <i>servirá</i> de mucho controlar mi estrés..."
		5. "...Me agradó la dinámica, el tema es muy <i>interesante</i> ..."

Control del estrés.	Menciones específicas sobre el manejo del estrés y su importancia.	1. "...Me ayudó a <i>entender</i> muchas cosas y cómo <i>manejar</i> mi estrés..." 2. "...Me gustaría <i>saber</i> más acerca de qué hacer para solucionar el estrés..." 3. "...Nos dieron muy buenas estrategias para poder regular el estrés..." 4. "...Estuvo relajada la clase, <i>ayuda</i> un poco ahora para el estrés..." 5. "...Me <i>serviría</i> mucho para controlar mi estrés..."
Relajación.	Comentarios que destacan la relajación o alivio como resultado de las actividades.	1. "...Es buena para la <i>relajación</i> y que hagan más actividades..." 2. "...Muy <i>relajante</i>, solo espero aprender cómo controlar el estrés..." 3. "...Estuvo <i>relajada</i> la clase..."
Interacción familiar.	Comentarios que mencionan la relación con los hijos y la familia.	1. "...Me gustaría que lo hiciéramos <i>con</i> nuestros <i>hijos</i> porque así nos divertimos y nos desestresamos <i>juntos</i>..." 2. "...alguna clase que nos dan, fuera <i>con</i> nuestro <i>hijo</i>..."

		3. "...Me gustaría que nos dieran sugerencias sobre cómo <i>ayudarles</i> a nuestros hijos a sobrellevar el estrés y cuáles son los signos de alarma en ellos..."
Mejoras sugeridas.	Sugerencias para mejorar los talleres o actividades.	1. "...<i>Hablar más fuerte</i> pues algunas veces no se les entendía..." 2. "...<i>Hablar un poco más fuerte</i> y una explicación más concreta..." 3. "...El taller me pareció entretenido, pero siento que <i>les faltó más información</i>..." 4. "...Aunque un poco de <i>volumen en su voz</i>..."
Reconocimiento al taller.	Aprecio la utilidad del taller y las actividades.	1. "...De antemano les <i>agradezco</i> su tiempo que nos dedican..." 2. "...Les <i>felicito</i>... todo muy bien..." 3. "...Les <i>agradezco</i> el tiempo..." 4. "...Las chicas <i>son</i> muy <i>buenas</i> en sus explicaciones..." 5. "...Son muy atentas, el programa se me hace muy <i>útil</i>..."
Ansiedad y emociones.	Menciones sobre cómo controlar la ansiedad o emociones fuertes.	1. "...Me gustaría que nos explicaran cómo tratar de <i>controlar la ansiedad</i> y los <i>ataques</i> que la ansiedad pueda ocasionar..."

-
2. "...Sería bueno que también manejaran el estrés con algunos maestros, ya que ellos también necesitan la ayuda..."
-

Nota. En este cuadro categorial se puede visualizar las peticiones que los participantes hicieron a los talleristas con el fin de abordar temas en los siguientes trabajos que cubran sus necesidades y puedan utilizar en su vida cotidiana.

Tabla 3

Peso semántico de los temas presentes en los comentarios del taller de madres de familia

<i>Categorías</i>	<i>Peso semántico</i>
<i>Aprendizaje</i>	<i>16%</i>
<i>Control de estrés</i>	<i>26%</i>
<i>Relajación</i>	<i>10%</i>
<i>Interacción familiar</i>	<i>10%</i>
<i>Mejoras sugeridas</i>	<i>13%</i>
<i>Reconocimiento al taller</i>	<i>19%</i>
<i>Ansiedad y emociones</i>	<i>6%</i>
<i>Total</i>	<i>100%</i>

Nota. El peso semántico de los temas más mencionados por los participantes en el taller dirigido a madres de familia de la escuela secundaria técnica en el municipio de Ixtapaluca, Estado de México.

Los resultados indican que 8 participantes, en su mayoría (26%), realizaron menciones específicas sobre el manejo o *control del estrés* y su importancia, incluso mencionaron que las actividades los habían relajado, como también deseaban aprender más técnicas de las ya presentadas (como se ve en la tabla 3).

Seis participantes (19%) expresaron aprecio y *reconocimiento* por la utilidad del taller y sus actividades, así como felicitaciones y agradecimiento a las talleristas.

La categoría de *aprendizaje* tiene un peso semántico 16%, reflejadas en comentarios relacionados con la adquisición de nuevos conocimientos o habilidades.

Los participantes emitieron 4 comentarios (13%) con sugerencias para *mejorar* futuros talleres o actividades.

Lo más mencionado fue el volumen de la voz de las ponentes, lo que dificultó la comprensión de la información. Además, se sugirió que la información proporcionada debería ser más extensa.

Frases como “me gustó” o “me pareció bueno” indicaron que los participantes estuvieron atentos al contenido del taller.

También hubo dos categorías con un peso semántico de 10% relacionadas con el deseo de una sesión donde pudieran convivir y aprender con sus hijos, para fomentar una *interacción familiar* sana, y con las actividades de relajación.

Es evidente su interés por incluir a sus hijos en los talleres, al mismo tiempo que desean aprender a ayudarlos a gestionar situaciones estresantes. En cuanto a la segunda categoría, las actividades de relajación fueron apreciadas por su capacidad de generar alivio entre los participantes.

A pesar de los resultados cuantitativos sobre el control de la temperatura, algunos participantes valoraron favorablemente la utilidad de las actividades de relajación.

La categoría con menor peso semántico, mencionada en 2 comentarios (6%), fue la *ansiedad o las emociones* intensas que estas pueden ocasionar, y en quiénes se manifiestan.

Palabras como “ataques” o “ayuda” fueron relacionadas con la preocupación de que ellos u otras personas puedan necesitar apoyo para gestionar el estrés o las emociones socioemocionales.

Los participantes reconocieron el esfuerzo de las facilitadoras y la calidad de la información proporcionada, subrayando su utilidad tanto para ellos como para sus hijos. No obstante, también manifestaron interés en más intervenciones que incluyeran la participación de sus hijos. Asimismo, ofrecieron sugerencias constructivas para mejorar los talleres futuros.

Fase 2.

La conexión emocional: La comunicación como una regulación emocional en adultos mayores.

Como se mencionaba en el marco teórico de madres y padres de adolescentes el ser humano es un ser social, lo que implica la necesidad de interactuar y convivir con otros. Una parte fundamental de esta convivencia es la comunicación, que puede manifestarse de diversas formas y en distintos contextos, requiriendo siempre la participación de al menos dos personas dispuestas a mantener un canal de interacción (Alcaraz, 2020).

En la mayoría de los casos, los adultos mayores no logran establecer una comunicación satisfactoria con las personas de su entorno, incluido el círculo familiar. Para satisfacer sus necesidades, es necesario que la persona de la tercera edad y sus familiares aprendan a negociar de manera asertiva, de forma que ambas partes puedan llegar a un acuerdo.

Al no tener una comunicación adecuada se genera el estrés que es uno de los principales padecimientos que sufre la población; dependiendo de las actividades a realizar será el nivel de estrés que tengan. Como se mencionó en la página 7, el estrés es una afección para la salud; este es la respuesta física o mental a un causante externo (estresores), que puede ser tener muchas tareas, alguna enfermedad, problemas de cualquier índole, etc.

No sólo los factores anteriormente mencionados afectan a los padres y madres de adolescentes, también ocurre con los adultos mayores. Todos los cambios que experimentan, no sólo mentales sino también físicos, como tener una incapacidad que los ralentiza o les impide ser tan independientes como lo eran antes, también generan una sensación de amenaza y/o peligro. La pérdida de un ser querido, entre otros factores, contribuye a esta situación (Hans, 2002, p. 5).

Pese a que el estrés es una respuesta natural que nos ayuda a sobrevivir y afrontar los problemas, la respuesta física o mental a un causante externo (estresores) (American Psychological Association, 2010); es muy diferente para padres/madres de adolescentes, como para adultos mayores.

Es importante entender que vejez y envejecimiento son conceptos diferentes. El envejecimiento es el proceso que tenemos día tras día, desde que nacemos hasta que morimos. La vejez es una etapa de la vida, la que se considera como la última. Ésta empieza al cumplir los 60 años y termina hasta la muerte (Tejera Concepción & Rodríguez Guardiola, 2020, 137). Algunas de sus características son la falta de fuerza, cambios hormonales, disminución de la masa, etc.

Algunas veces el estrés se presenta de diversas maneras, esto también depende mucho de cada persona; pero, especialmente los adultos mayores son más propensos a las consecuencias negativas del estrés debido a todos los cambios, ya sea físicos o mentales que experimentan en esta última etapa.

Esta última etapa de nuestra vida es considerada una de las más vulnerables, dado a las enfermedades adquiridas a lo largo de los años o los cambios físicos (agilidad, fuerza, rapidez) o mentales.

No sólo la adolescencia es una etapa de cambios, también lo es la vejez, aunque con una diferencia: la primera es el puente de la infancia a la adultez, mientras que la segunda es la última etapa de transformaciones. Estos cambios en el adulto mayor genera estresores cotidianos, que son interpretados como amenazas, resultando en patrones de estrés (Hernández Zamora et al., 2009, p. 14).

En adultos mayores uno de los estresores que más genera preocupación, y por ende, estrés, es el cambio en la salud y capacidad física; el perder movilidad o fuerza, el ya no poder realizar sus actividades rutinarias de la misma manera conlleva a una frustración debido al temor de la dependencia a otras personas, siendo una situación para ellos de amenaza (Hernández Zamora & Romero Pedraza, 2010, 57).

En muchas ocasiones no sólo se genera frustración, muchas veces al sentirse impotentes de realizar una actividad, resolver un problema o el ver cómo envejecen tanto ellos como su entorno, viene acompañado de ira y enojo.

Los adultos mayores al tener los estresores antes mencionados junto a estas emociones y sin la adecuada regulación emocional, tienden a tener un aumento en la ira y el enojo; por lo que es muy frecuente que empiece un nivel de violencia, no solo física, también psicológica, verbal, entre otras. Un tipo de violencia que se ve en este campo fue la violencia familiar que se refiere al uso deliberado y recurrente de la fuerza física o psicológica con el fin de controlar y/o manipular a uno o más miembros de la familia. Este tipo de comportamiento tiene como objetivo someter y ejercer poder sobre las víctimas, generando un ambiente de miedo, intimidación y sufrimiento dentro del núcleo familiar (Consejo Nacional de Población, 2012).

Lo que la regulación emocional busca es aumentar la aceptación, dar una claridad emocional con base en el análisis que la persona haga antes de actuar ante una situación (Conejero López & Pascual Jimeno, 2019, 74-77). Entendiendo que, la regulación emocional es cambiar, modular o mantener las reacciones emocionales; es decir, el controlar o eliminar las emociones para que el individuo pueda sentirse bien anímicamente. Es importante diferenciar la regulación emocional del afrontamiento. Este último, se entiende como el conjunto de estrategias cognitivas y conductuales para el mejor manejo de las situaciones estresantes con una connotación negativa: desbordamiento (Castagnetta, 2016).

Es decir, el afrontamiento se refiere al esfuerzo que realiza la persona para manejar experiencias emocionales negativas, mientras que, la regulación emocional permite manejar no sólo las experiencias emocionales negativas, también, las positivas.

La regulación emocional al ser una herramienta que permite manejar de mejor manera las reacciones emocionales positivas y negativas, requiere de estrategias.

Dimos un tipo de estrategia de regulación emocional: negociación asertiva (es expresar tus necesidades de manera clara, concisa y respetuosa. Viene acompañada de la escucha activa, busca solucionar los conflictos (Ortego, 2021)).

La negociación asertiva la mencionamos como una estrategia, bajo la premisa de que al ser claros, directos y comentar nuestras necesidades (hablar) se puede tener una mejor resolución de conflictos en un grupo de amigos, hijos, pareja, laboral, etc.

La negociación asertiva es una perspectiva en la que las partes implicadas buscan conseguir un acuerdo mutuo en el que todos resulten beneficiados, manteniendo una comunicación respetuosa y directa. En este tipo de negociación, las personas expresan sus necesidades, intereses y opiniones de manera clara y firme, pero de una forma en la que ambas partes valoran la opinión ajena y conservan la empatía (Gaeta González & Galvanovskis Kasparane, 2009, pp. 404-405).

Construir y mantener relaciones sólidas es la base que nos ayuda a cimentar una comunidad de amigos cercanos que pueden brindar apoyo social en momentos de pena, dolor y miedo. El apoyo se presenta de muchas formas, como consejos, orientación, aliento, aceptación, consuelo emocional, etc. Las personas cercanas nos animan cuando tenemos problemas y pueden ayudarnos a resolverlos.

En la ciudad, aunque esperamos que sea más fácil la adaptación, esto no siempre ocurre. Esta población suele ser marginada debido a sus discapacidades, falta de energía o dependencia, lo que incrementa su vulnerabilidad. Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1998), el comportamiento de las personas mayores se altera debido a los estadios de deterioro moderado a severo, causado en parte por la sobrecarga emocional de sus familias, especialmente del cuidador primario.

En los centros sociales para adultos mayores, como las casas de día, se apoya su cuidado físico y psicológico para evitar su deterioro. Estos centros se enfocan en fortalecer los vínculos sociales para prevenir problemas como la depresión o la sensación de soledad. En dichos espacios, se ofrecen talleres informativos sobre diversos temas. Uno de los temas fundamentales es la inteligencia emocional, que se entiende como “la habilidad para percibir, generar y acceder a emociones que faciliten el pensamiento, comprender el conocimiento emocional y regular las emociones de manera efectiva, permitiendo el crecimiento intelectual y emocional” (Mayer et al., 2004, p. 15).

Nuestra salud y bienestar están estrechamente relacionados con nuestra capacidad de comunicarnos con los demás. Se espera tener la capacidad de desarrollar empatía y construir relaciones con los demás. Por ello, es importante orientar a los participantes para que desarrollen habilidades que les permitan formar relaciones sanas y de apoyo con los demás. Esto es posible cuando se fomenta su desarrollo social.

Fomentar el desarrollo social también promueve habilidades para la resolución de conflictos. Una de las estrategias que se enseña es la negociación colaborativa y la asertividad. Este tipo de negociación implica el diálogo entre los participantes para abordar las peticiones necesarias. Para lograr una buena negociación, es fundamental que las peticiones sean claras, que se utilice la asertividad y que se acepte la responsabilidad (Barroso Mendoza, s/f).

La salud y el bienestar están intrínsecamente relacionados con nuestra capacidad de comunicarnos y formar relaciones significativas. Promover el desarrollo social no sólo ayuda a construir conexiones sólidas, sino que también desarrolla habilidades esenciales para la resolución de conflictos, como la negociación colaborativa y la asertividad. Estas habilidades son fundamentales para una interacción efectiva y una convivencia armoniosa. Al fomentar estas habilidades y proporcionar un entorno de apoyo, especialmente para los adultos mayores, se contribuye significativamente a mejorar su calidad de vida y a fortalecer el tejido social en su conjunto.

Antecedentes empíricos.

García (2017) identificó estrategias efectivas para la negociación asertiva con adultos mayores, que incluyen la empatía, la escucha activa y la expresión clara de necesidades y límites (García, 2017, p. 315).

Martínez et al. (2018) encontraron que la asertividad en la comunicación con adultos mayores está asociada con relaciones más positivas y menos conflictivas (Martínez Pérez et al., 2021, pp. 60-65).

Johnson y Brown (2019) reportaron que la negociación asertiva mejora el bienestar emocional tanto de los adultos mayores como de sus familiares, reduciendo el estrés y la ansiedad (Johnson & Brown, 2019, p 49).

Lee y Kim (2020) investigaron el impacto de la comunicación asertiva en las relaciones intergeneracionales, encontrando que la asertividad reduce los malentendidos y mejora la satisfacción en las relaciones (Lee & Kim, 2020, p. 570).

Rodríguez (2020) señaló que algunos adultos mayores pueden resistirse a los intentos de comunicación asertiva debido a patrones de comunicación establecidos o percepciones de pérdida de control (Rodríguez, 2020, p. 795).

Lee (2021) destacó que las diferencias culturales pueden influir en la efectividad de la asertividad, señalando que en algunas culturas la comunicación asertiva puede ser vista como irrespetuosa (Lee & Kim, 2020).

Marco sociodemográfico.

El taller que se llevó a cabo, lleva por nombre “Estrategias De negociación colaborativa en la familia”.

Se le conoce como "Casa de Día" debido a que son espacios seguros y dignos para adultos mayores, donde se les apoya, protege, acompaña y se garantiza el respeto a sus valores y derechos. Este centro de apoyo les brinda atención gerontológica, psicológica, talleres de tanatología, risoterapia, entre muchas otras actividades (Aprender a Envejecer, 2023).

La Casa de Día a la que brindamos la intervención se encuentra en la alcaldía Iztapalapa.

La población a intervenir fue de 16 participantes, personas de la tercera edad; a diferencia del primer campo a intervenir, aquí hubo una mayor presencia de varones.

Aproximadamente 5 eran hombres y los 11 restantes mujeres; la edad que se presentó en este campo fue de 60 a 90 años de edad.

El estrés en los adultos mayores es uno de los factores que más los afecta debido a los cambios en su entorno social, sus ideas y su carácter, lo que produce alteraciones en su estado de ánimo y, como consecuencia, dificulta la resolución de sus problemas (Rodríguez Guardiola & Tejera Concepción, 2020).

Pero, ¿qué pasa con el estrés en un adulto mayor? Puede ser más prolongado debido al envejecimiento. A medida que envejecemos, las células de nuestro cuerpo se regeneran más lentamente. En los adultos mayores, muchas veces podemos percibir este estrés en los efectos cognitivos que experimentan (García-Valdez et al., 2019).

Las personas mayores con trastornos mentales tienen un desempeño menor incluso que los adultos mayores que tienen una enfermedad crónica, actualmente hay 13 millones de adultos mayores de 60 años en México y el 14% tienen un trastorno mental (Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, 2019).

La Organización Mundial de la Salud (2023) menciona que uno de cada 6 adultos mayores sufre malos tratos y a menudo son de sus propios cuidadores; es por ello que algunas veces, la deficiencia en la salud mental suele incrementarse por el aislamiento que los propios adultos mayores generan (Organización Mundial de la Salud, 2023).

Provocando que no haya una buena empatía y comunicación entre los adultos mayores y sus cuidadores. Utilizando una de las comunicaciones menos recomendadas: la comunicación pragmática. Ésta comunicación no tiene claro el mensaje inicial y busca ocultarlo.

Planteamiento del problema.

Es crucial considerar que el funcionamiento de las sociedades humanas depende de la comunicación, que consiste en el intercambio de mensajes entre individuos. La comunicación es un proceso en el que la información se transmite y recibe a través del habla, la escritura, gestos, lenguaje corporal, expresiones faciales, dirección de la mirada, apariencia, entre otros (expresión pragmática y directa); nuestra supervivencia depende del intercambio de información (Hernando Ibeas, 2004).

Aunque la comunicación es importante en todas las etapas de la vida, los adultos mayores a menudo son un sector de la población desatendido. Un estudio reciente, que fue publicado en la reconocida revista médica *The Lancet* con el respaldo y apoyo de la Organización Mundial de la Salud (OMS), revela datos preocupantes sobre el maltrato hacia los adultos mayores. Según el informe, aproximadamente el 16% de las personas mayores de 60 años han experimentado algún tipo de abandono o abuso. Este abuso puede manifestarse en diferentes formas, ya sea psicológico, financiero, físico o incluso sexual, lo que subraya la gravedad del problema (Organización Mundial de la Salud, 2017). Este hallazgo pone de relieve la urgente necesidad de atención y políticas para proteger a esta población vulnerable y garantizar su bienestar.

El abandono social de los adultos mayores se refiere a la falta de atención y cuidado por parte de familiares y la sociedad. Afecta gravemente los aspectos biológicos, psicológicos y emocionales de las personas mayores, provocando consecuencias negativas para su salud física, mental y equilibrio emocional. Estos impactos pueden manifestarse en una disminución de su calidad de vida, una mayor vulnerabilidad y una mayor capacidad para afrontar los desafíos inherentes a esta etapa de la vida (Ramírez Posadas, 2014). Las investigaciones destacan que la comunicación es fundamental para un envejecimiento exitoso y sugieren que las prácticas de comunicación efectivas mejoran el proceso de envejecimiento de un individuo (León Latorre et al., 2020, 270).

Una comunicación efectiva está profundamente vinculada con la negociación asertiva, ya que esta última se fundamenta en adoptar una actitud personal positiva al relacionarse e interactuar con otras personas. La asertividad en la negociación implica expresar ideas, opiniones y emociones de manera clara y respetuosa (peticiones claras), asegurando que se escuchen y valoren los puntos de vista de todas las partes involucradas, lo que fomenta un ambiente de colaboración y entendimiento mutuo. Es decir, implica expresar opiniones y valoraciones de manera respetuosa, sin recurrir a descalificaciones, reproches ni confrontaciones (empatía). Esto permite mantener un diálogo constructivo y favorece la comprensión mutua, evitando conflictos innecesarios. La negociación asertiva es esencial en cualquier ámbito de la vida, ya que de ella depende la capacidad de llegar a acuerdos con otras personas y tomar decisiones acertadas. Es una habilidad fundamental en la vida cotidiana, y su desarrollo permite formar relaciones saludables. Es importante fomentar y comprender que la comunicación y la negociación asertiva pueden mejorar la calidad de nuestras relaciones personales y facilitar el manejo adecuado al interactuar con otros individuos (Revista Verdadera Seducción, 2014).

El problema identificado y que se pretende intervenir es la falta de comunicación plena entre los adultos mayores y su círculo social, provocando así el abuso que anteriormente se mencionó y la inseguridad generada por ello mismo en los adultos mayores.

Método.

Este informe es de índole mixto, dado a que a lo largo de la intervención se obtuvieron datos cualitativos y cuantitativos. En cuestión cualitativo se obtuvieron datos a través de encuestas siendo sesgada por la falta de un post- test; en cuestión cualitativa, los datos se obtuvieron de la actividad “escuchándome” y del buzón de sugerencias y comentarios de los participantes.

Objetivos generales.

Se pretende brindar estrategias de negociación a los/las participantes, con el objetivo de que logren llevar a cabo una negociación asertiva, directa, empática y respetuosa.

Objetivos específicos.

- Expresar ideas, opiniones y sentimientos de forma empática, llegando a un acuerdo mutuo y sin hacer menos los de los demás.
- Expresar de forma directa y clara las ideas.

Definición conceptual de variables.

Contradicción en la petición: teniendo en cuenta que una petición es una solicitud, ya sea oral o escrita, que expresa una necesidad de cualquier tipo, la contradicción en la petición se refiere a la discordancia o desacuerdo entre lo que se solicita y la necesidad real que se plantea. Es decir, se da una contradicción cuando la solicitud realizada no corresponde o no satisface adecuadamente la necesidad que se está tratando de cubrir.

Empatía y consideración: la empatía implica ponerse en el lugar del otro sin sentir la emoción con la misma intensidad. Permite reconocer, compartir y entender los sentimientos de los demás, generando un vínculo más cercano. La consideración implica prestar atención reflexiva y valorar lo que se expresa (Fernández-Pinto, et al., 2018, 284-286).

La consideración es poner atención plena y reflexiva a algo o a alguien, valorando lo que está expresando; para poder hacerlo, implica tener un análisis profundo, empatía, escucha activa, respeto; pero a su vez, al hacer un análisis, hablamos de una reflexión sobre lo que se esté comentando (Enciclopedia significados, 2024).

Expresión directa y pragmática: la expresión directa es aquel método para transmitir información sobre pensamientos, ideas, sentimientos o necesidades. Al utilizar las expresiones directas, se sabe que no se está ocultando ninguna información; es decir, hay claridad en el mensaje. La expresión pragmática es aquella que transmite información; pero, a diferencia de la anterior, en esta existe información o un mensaje oculto: no siempre se expresa lo que realmente se quiere decir (Enciclopedia significados, 2024).

Peticiones claras: es mencionar lo que se quiere y/o necesita de una manera asertiva, tratando de no dañar a la gente; es decir, formulando respetuosamente las peticiones y respetando sus sentimientos (Cienfuegos Salgado, 2004, 135).

Las peticiones claras no sólo se ven de manera oral, también se pueden ver de manera escrita. Al separarla en párrafos, escribirla o hablarlo con un lenguaje formal/asertivo, tener una buena estructura nos puede ayudar a mantener más claro nuestro objetivo y poder expresarnos mejor (Cienfuegos Salgado, 2004, 104-116).

Inseguridad: es la desconfianza a nuestras capacidades. Esto puede ser causado por diversos factores, como experiencias angustiantes, exigencias pasadas, entre otros, lo que lleva a que el sujeto crea que sólo existen 2 resultados: buenos o malos. Al volverse más intensa esta inseguridad interfiere en el desarrollo cognitivo de la persona que la padece, llevando de la mano la falta de comunicación y conflictos con las relaciones (Alvis Caviades et al., 2015, 2,7).

Hipótesis.

La falta de comunicación efectiva entre los adultos mayores y sus familias disminuye la capacidad de ambos para llevar a cabo negociaciones asertivas sobre temas importantes, como cuidados, tiempo de calidad, decisiones médicas y asuntos financieros. Esto incrementa la sensación de abandono y la posibilidad de negligencia hacia los adultos mayores. Esta deficiencia en la comunicación puede resultar en decisiones unilaterales y conflictos no resueltos, deteriorando las relaciones familiares y aumentando el riesgo de que los adultos mayores se sientan desatendidos y abandonados.

Participantes.

Se intervinieron a 14 participantes, personas de la tercera edad, en el taller “Estrategias de Negociación Colaborativa en la familia”. A diferencia del primer campo a intervenir, aquí hubo un porcentaje mayor de hombres que participaron (En anexo 1 del apartado de Casa de Día se encontraran fotos de algunos participantes).

La población que se intervino fueron adultos de la tercera edad del programa Casa de Día en Iztapalapa, CDMX, con edades comprendidas entre los 60 y 89 años.

Instrumentos.

El instrumento que se ocupó fue la Escala de Solución de Conflicto (ESOC) es un cuestionario de auto-reporte diseñado y validado por Vera-La Torre (2006) teniendo una validez del 0-902 de manera total.

La escala fue modificada, consta de 18 ítems. En la escala original eran los ítems 2,5,9,11,12,15,17,19,20,21,23,24,27,29,31,33,34,35 (en los anexos 2 y 2.1 se muestran las escalas).

Procedimiento.

Las actividades que se realizaron fueron: describir algo lo más detallado posible sobre una situación u objeto concreto; expresar esas ideas lo más clara y respetuosa posible; y la reflexión de cómo solemos comunicar nuestras necesidades, analizando la responsabilidad de sus acciones; comentarios y sugerencias de los participantes.

El taller comenzó con la bienvenida (véase en la figura 4), ofreciendo un espacio seguro, y se explicó el propósito de la intervención. Se entregan gafetes con los nombres de los participantes para un trato más personal, se leyeron las reglas de convivencia y se presentó un consentimiento verbal. También se hizo un resumen de las sesiones previas, y los participantes mencionaron que los temas les parecían útiles y que se sentían más capacitados para manejar su vida y apoyar a su familia.

Figura 4

Bienvenida



Posteriormente, se realizó la primera actividad, que consistía en describir de la manera más clara y precisa posible situaciones y objetos específicos, con el fin de reflexionar sobre cómo podrían solucionar un conflicto. Se brindó una breve reflexión sobre cuán claros somos al intentar expresar lo que necesitamos o queremos. El objetivo de la actividad era reflexionar sobre la manera de comunicarse para evitar malentendidos en cualquier situación.

La segunda actividad tenía como finalidad que los participantes modificaran una situación confusa en una petición clara y precisa. Al finalizar, se reflexionó sobre cómo la comunicación es fundamental en todas las áreas de nuestra vida, fortaleciendo la confianza y la comunicación, (véase en la figura 5).

Figura 5

Expresándome



La tercera actividad consistió en que los participantes aceptaran la responsabilidad de lo que tratan de comunicar, reflexionando sobre sus acciones y palabras; al asumir la responsabilidad, identificaban y aceptaban las consecuencias de sus acciones, tomando nuevas decisiones para la resolución de conflictos (véase en figura 6). Al final, se aplicó la escala de solución de conflictos y se pidieron comentarios y sugerencias de los participantes, concluyendo con una reflexión general sobre el taller y cómo se esperaba que lo aprendido impactará su vida cotidiana.

Figura 6*Cierre de taller*

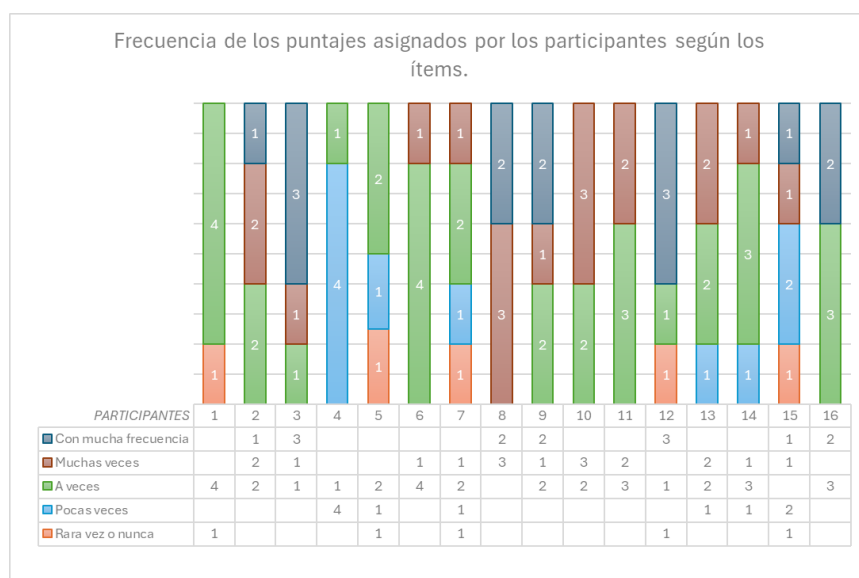
Nota. Se dio un repaso del tema junto con el cierre del taller, con el propósito de que los participantes reflexionen sobre los temas presentados a lo largo de la sesión.

Resultados.

Resultados de la intervención de Casa de Día: indagar la facilidad de la comunicación como estrategia de la regulación emocional.

Figura 7

Resultados de la frecuencia con la que el grupo seleccionó los ítems de la Escala de Solución de Conflictos (ESOC)



Las cifras representadas por el color verde indican que la mayor parte de los encuestados se sitúa en la categoría de respuesta intermedia ("A veces"), lo que sugiere que

los comportamientos evaluados (empatía, autoevaluación, confianza, conflicto, comprensión, evaluación, indiferencia, autocrítica, altruismo, confrontación, autoconsciencia, escucha, evaluación, expresión, evasión y autoanálisis) no son ni extremadamente comunes ni infrecuentes en la mayoría de los casos (como se ve en la figura 7).

1. Comportamientos frecuentes:

- Un número considerable de participantes (13 participantes) seleccionó "A veces" o "Muchas veces", lo que indica que muchos tienden a exhibir estos comportamientos (empatía, autoevaluación, confianza, conflicto, comprensión, evaluación, indiferencia, malentendido, autocrítica, altruismo, confrontación, autoconsciencia, escucha, evaluación, sensibilidad, expresión, evasión y autoanálisis) con cierta regularidad.

2. Comportamientos poco frecuentes:

- Las categorías de "Rara vez o nunca" y "Pocas veces" tienen menos respuestas, lo que sugiere que los participantes suelen ser más activos en reflexionar sobre sus comportamientos (empatía, conflicto, comprensión, indiferencia, autoconsciencia, escucha, evaluación, sensibilidad) y emociones (empatía, irritación, comprensión, indiferencia, autoevaluación, tolerancia, duda e interés).

Se observa que en preguntas relacionadas con la autoevaluación de las conductas y los sentimientos de los demás (como las Preguntas 2, 9, y 12), hay una tendencia hacia respuestas de "A veces" y "Muchas veces". Esto sugiere que los participantes consideran importantes la reflexión y la evaluación de sus propias acciones. Las personas tienden a manejar sus emociones y reacciones de manera fluctuante, es decir, no siempre actúan de manera agresiva o pasiva, sino que sus comportamientos varían según la situación. Los participantes parecen reconocer que en ocasiones manejan adecuadamente los conflictos, pero no lo hacen de manera consistente. Esto podría indicar una falta de herramientas o estrategias para afrontar los conflictos de forma regular. La intervención del taller puede estar dirigida a ayudar a las personas a mejorar la consistencia de su comportamiento asertivo y emocional. Es posible que se encuentren en un punto donde reconocen la importancia de manejar adecuadamente los conflictos, pero aún no han desarrollado plenamente las habilidades necesarias para hacerlo de manera constante. Varios participantes ya muestran comportamientos adecuados con regularidad en la resolución de conflictos.

El análisis sugiere que los participantes tienden a reflexionar regularmente sobre sus acciones (considerar, reflexionar, confiar, responder, comprender, evaluar, ignorar, expresar, mejorar, cuidar, confrontar, analizar, escuchar, corregir, atender, gesticular, evadir y revisar) y emociones (empatía, autocrítica, confianza, irritación, comprensión, satisfacción, indiferencia, frustración, reflexión, compasión, enojo, autoevaluación, tolerancia, duda, interés, desagrado, evasión y decepción) con una mayoría de respuestas en las categorías de "A veces" y "Muchas veces". Además, las respuestas muestran una variabilidad moderada en las autoevaluaciones de comportamiento, lo que puede interpretarse como una diversidad en la percepción y gestión emocional entre los encuestados.

Se tomaron cinco preguntas, las cuales consideramos que interpretaban mejor estas habilidades sociales para solucionar los conflictos, las cuales fueron las siguientes:

Pregunta 2. Después de enfrentar un problema, evaluó si mis acciones fueron positivas o negativas.

Pregunta 5. Soy bueno para comprender los sentimientos de la persona.

Pregunta 12. Analizo bastante mis comportamientos.

Pregunta 14. Después de solucionar un problema evaluó si la respuesta fue adecuada o no.

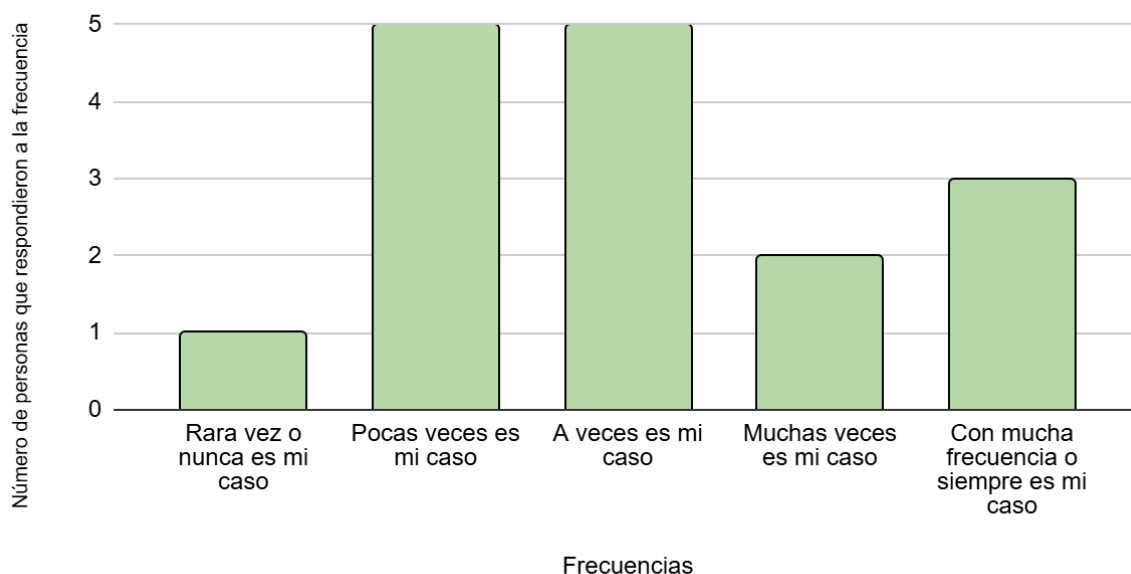
Pregunta 18. Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló.

En las siguientes figuras se expone el análisis de cada pregunta respecto a la cantidad de participantes, recordando que fueron 16. Se colocaron las frecuencias que se ocuparon en la escala y el número de personas que respondieron a ellas.

Figura 8

Resultados de las frecuencias absolutas del ítem 2 de la Escala de Resolución de Conflictos (ESOC)

Pregunta 2. Después de enfrentar un problema, evaluó si mis acciones fueron positivas o negativas.

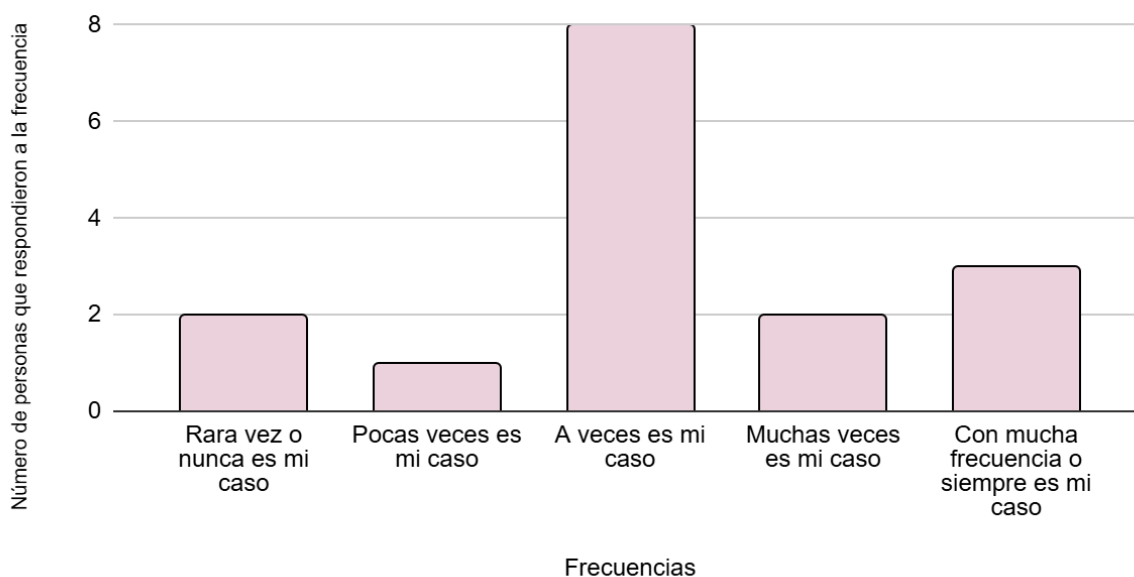


En el ítem 2, 10 de nuestros participantes contestaron que no suelen evaluar sus comportamientos después de un conflicto generando un mayor sesgo en la comunicación y una menor posibilidad de resolver el conflicto de una manera más asertiva, provocando incluso el alejamiento de las redes de apoyo.

Figura 9

Resultados de las frecuencias absolutas del ítem 5 de la Escala de Resolución de Conflictos (ESCO)

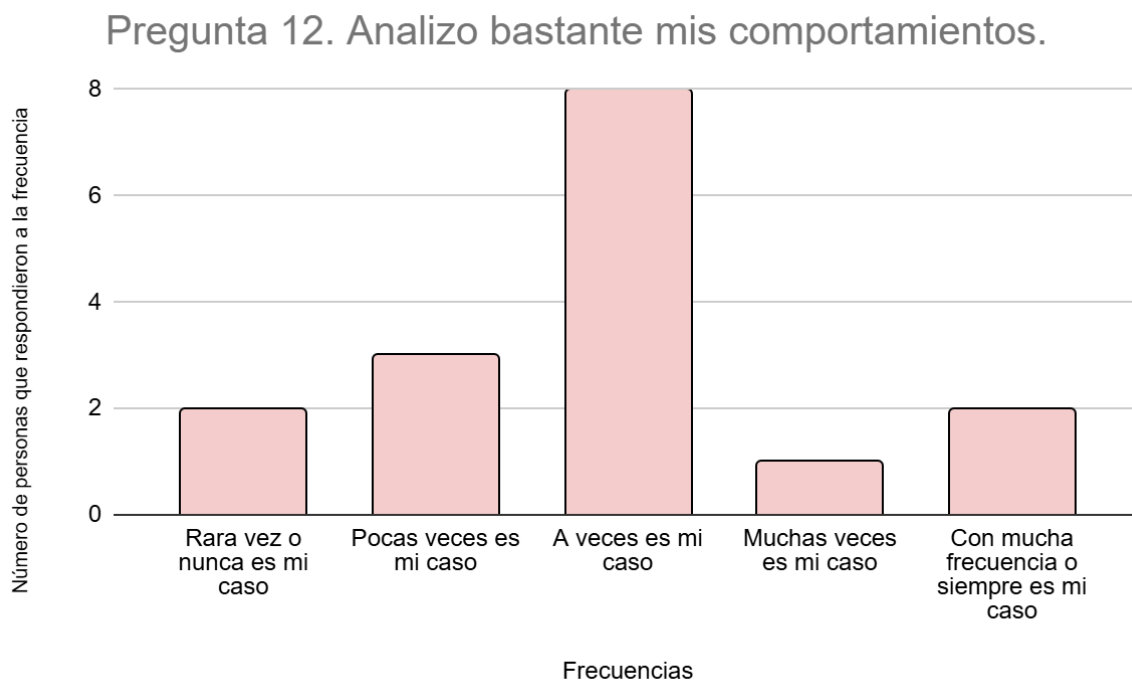
Pregunta 5. Soy bueno para comprender los sentimientos de la persona.



16 adultos mayores respondieron ante la comprensión de los sentimientos hacía los de los demás, que a veces suelen hacerlo; es decir, a veces son empáticos, pese a que no todo el tiempo lo son, van logrando tener una mejor comprensión ante todos los factores que se presentan en una situación de Conflicto.

Figura 10

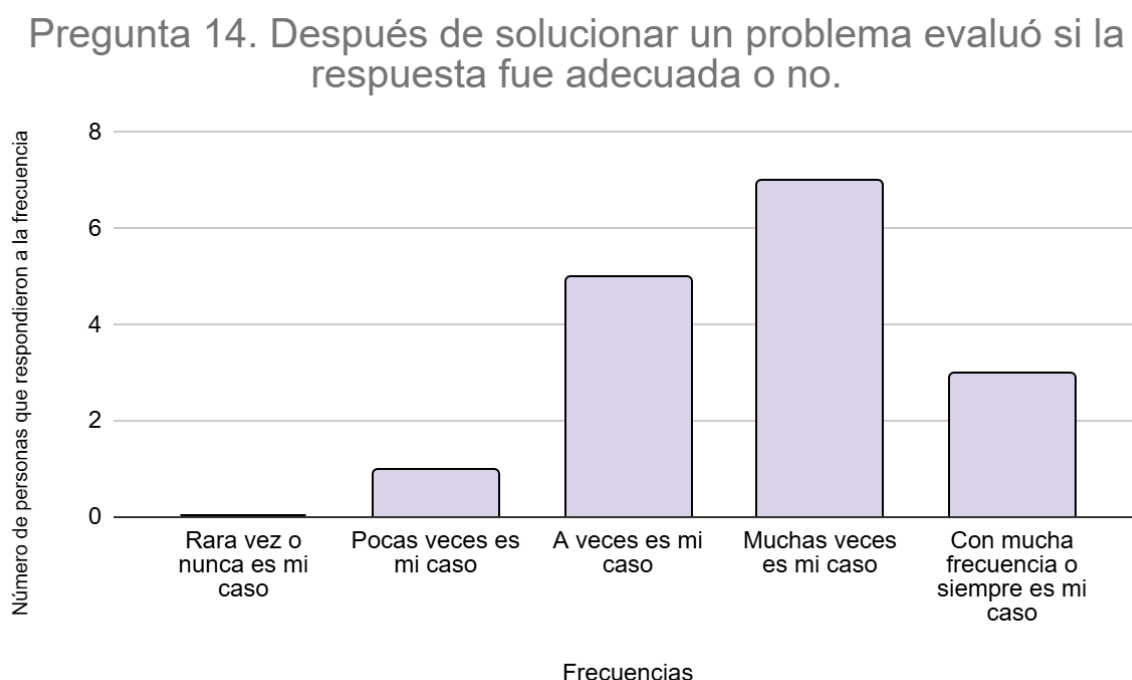
Resultados de las frecuencias absolutas del ítem 12 de la Escala de Resolución de Conflictos (ESOC)



8 de nuestros integrantes de la población a intervenir suelen analizar sus comportamientos con una mayor frecuencia; se puede observar que estos participantes a diferencia de los aquellos quienes tienen una mayor área de oportunidad en la autoevaluación, van mejorando sus habilidades de autocrítica y autorreflexión.

Figura 11

Resultados de las frecuencias absolutas del Ítem 14 de la Escala de Resolución de Conflictos (ESOC)

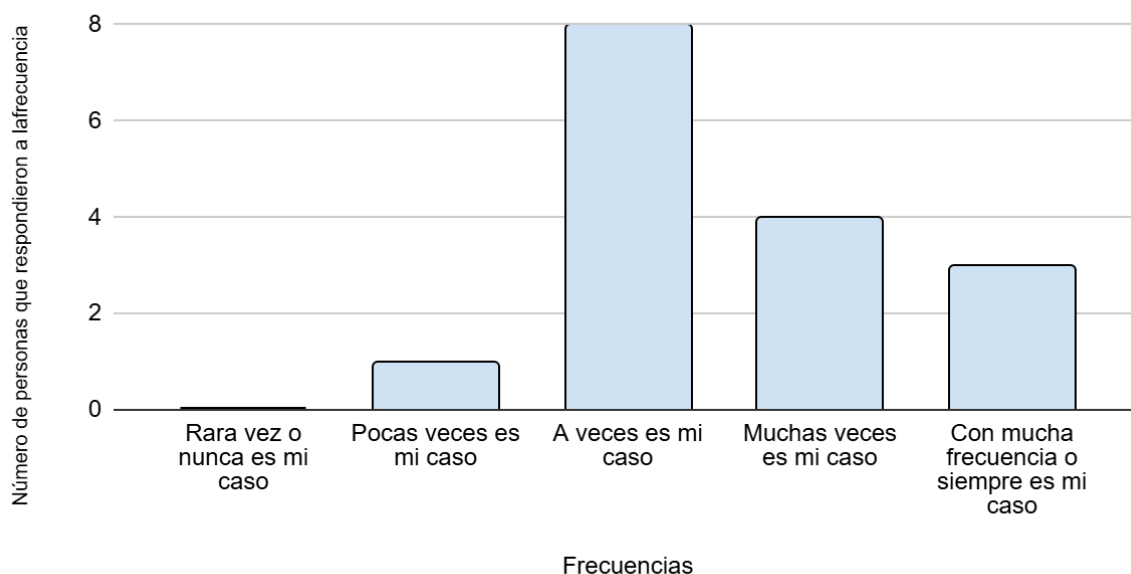


7 de nuestros participantes evalúan “muchas veces” si la manera en que resolvieron un conflicto fue la adecuada o no; teniendo mejor escucha activa, mejor comunicación y presentan una mayor posibilidad a la aceptación de otras opiniones. A diferencia de 1 de los participantes quienes pocas veces suele evaluar sus respuestas; teniendo una mayor área de oportunidad para mejorar esta habilidad.

Figura 12

Resultados de las frecuencias absolutas del ítem 18 de la Escala de Resolución de Conflictos (ESOC)

Pregunta 18. Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló.



El 50% de nuestra población (8 participantes) “a veces” busca dar solución al conflicto desde otra perspectiva; es decir, al no conseguir solucionar el conflicto desde la 1ra respuesta, analizan y evalúan cómo pueden solucionarlo sin aferrarse a la solución anterior o a una sola respuesta. Nos percatamos que se obtuvo un valor nulo en la frecuencia “rara vez”, lo que nos lleva a la conclusión de que la población ha ido mejorando sus habilidades de escucha y a su vez de la regulación del estrés.

En la tabla de categorización a partir de sus emisiones (que se encuentra en el anexo 3 de Casa de Día; se categoriza cada comentario) se puede ver que está dividido en cuatro categorías las cuales son: “Aprendizaje/¿Qué les pareció?”, “Sugerencias”, “Recomendaciones” y “Agradecimientos”; dentro de estas predominan los comentarios agradeciendo el brindarles los talleres y las sugerencias hacia temas que les gustaría revisar, hacen mucha alusión al miedo y al manejo de emociones.

La actividad “Expresándome” aplicada en el taller de Casa de Día arrojó 19 respuestas. Fue realizada a adultos mayores, tiene como propósito que los participantes aprendan a comunicarse mediante una negociación asertiva con la cual se puedan expresar sin usar palabras confusas o vagas que cause en el receptor una irrupción de la información. El uso de la comunicación asertiva tiene el objetivo de que los participantes usen estas técnicas con sus redes de apoyo más íntimas o significativas.

Lamentablemente, la interrupción de la comunicación entre los adultos mayores y sus familiares se ha convertido en una de las principales causas de aislamiento social. La significativa brecha generacional que se ha formado entre ambos grupos dificulta la existencia de una escucha activa o la actividad cognitiva, y limita el interés por mantener una convivencia cercana con los adultos mayores.

A causa la inconveniencia del aislamiento social y la soledad en las personas mayores, su salud se ve mermada dando como resultado: depresión, enfermedades cardiovasculares, alteraciones en marcadores biológicos, deterioro de la función cognitiva y reducción de la calidad de vida; lo que es demostrado en diversos estudios los cuales proponen que las interacciones sociales basadas en la comunicación son clave para paliar los problemas de socialización (León Latorre et al., 2020). Lo antes mencionado ha evidenciado que la comunicación es un factor fundamental para lograr un envejecimiento exitoso, y plantea que las organizaciones de servicios sociales pueden desempeñar un papel clave en la gestión de este proceso a través de prácticas comunicativas que optimicen la eficacia individual (León Latorre et al., 2020).

De acuerdo con el método empleado en la intervención, se hizo una simulación con los participantes en la cual se les presentó un conjunto de siete oraciones que debían reformular por equipos (3), con el objetivo de fomentar el desarrollo de una expresión clara y directa. que debían transformar para que desarrollaran una expresión directa o, lo que es lo mismo, una expresión directa (en el anexo 4 podemos observar más detallado la actividad).

Conjuntos.

1. Tiene mucho que no veo a mi familia y quiero pasar tiempo con ellos.
2. Mi esposa tiene cita médica pero no sé cuándo es y ella no me dice nada.
3. Te he buscado muchas veces para hablar de algo importante y siempre me evitas.
4. Me voy a mudar y no tengo quién me ayude. Le diré al vecino.
5. Mi vecina barre su banqueta por las mañanas y la deja afuera de su puerta y cuando llueve se tapa la coladera.
6. Voy a Walt-Mart y veo a una joven formada en la caja especial para adultos mayores.
7. Mi vecino pone el volumen de su televisión a máximo volumen a altas horas de la noche.

Categorías.

1. Inseguridad o contradicción en la petición.
2. Empatía y consideración.
3. Expresión directa y pragmática.

4. Peticiones claras.

5. Indirecta y diplomática.

Primero presentaremos el análisis por grupo de las respuestas de los participantes.

Tabla 4

Respuestas de participantes vinculadas con negociación asertiva y redes de apoyo

Oraciones	Equipo 1	Equipo 2	Equipo 3
Tiene mucho que no veo a mi familia y quiero pasar tiempo con ellos.	→ Voy a hacer un tiempo extra para ir a visitarlos y pasar un tiempo con ellos. El fin de semana no voy a estar para reunirme con mis hermanos. Festejamos el cumpleaños de mi hija y espero que nos reunamos la familia para convivir.	→ Será mi cumpleaños, me gustaría reunirme con mi familia. ¿Qué fecha les agradaría?	
Mi esposa tiene cita pero no sé cuándo es y ella no me dice nada.	→ ¿Cuándo es tu cita? ¿A qué hora, dónde, con qué especialista? Puedes pegar tu cita médica en el refrigerador para estar al pendiente. También puede poner la fecha de la cita médica en la puerta. Dejas tu carné de tus citas médicas para estar al pendiente y no se nos pase el día.	→ Le pregunto a mi esposa cuándo es su cita médica para poder acompañarla: hora, fecha y día.	➤ Hola. Quería verificar si todavía tienes la cita médica que discutimos para la próxima semana. No estoy seguro de si está confirmada.

● Te he buscado muchas veces para hablar de algo importante y siempre me evitas.	➔ Te invito a un paseo para convivir y estar juntos y poder platicar.	➤ Oye, te acuerdas, podrías llamarme cuando tengas un momento. Tengo algo importante que necesito discutir contigo, pero no es urgente.	➤ ¿Qué te parece si tal vez nos encontramos este fin de semana? No estoy seguro de qué quieres hacer, pero podríamos planear algo si te apetece.
❖ Me voy a mudar y no tengo quién me ayude. Le diré al vecino.	➔ Mi vecina Martita, le pediría el apoyo para el día que me voy a mudar, en vigilar si sacan la tele. ➔ Vecino, me voy a mudar el martes a las 4pm. ¿Podrías por favor apoyarme? Te lo agradecería.	➤ Oye, he estado pensando en lo que hablamos el otro día. Si alguna vez tienes tiempo, tal vez podrías ayudarme con mi mudanza.	➔ Por favor, me podrías ayudar con tu camioneta a mudarme, aunque te pague, porque no tengo a quién pedirle ayuda. ➔ ¿Me podrías ayudar a subir mi estufa porque está muy pesada? ➔ ¿Me podría ayudar con la mudanza? ➤ ¿Vecino qué día me podría ayudar a mudarme?, si no tiene inconveniente.

❖ Mi vecina barre su banqueta por las mañanas y la deja afuera de su puerta y cuando llueve se tapa la coladera.	➤ Oye, sólo quería recordarte que la basura tiene que ser sacada. No estoy seguro si lo sabías, pero es tu turno esta semana.	➤ Hola. He notado que a veces la basura se queda tirada en la calle frente a tu casa. No sé si sea posible que puedas recogerla con más frecuencia.
❖ Voy a Walt-Mart y veo a una joven formada en la caja especial para adultos mayores.		➤ Disculpa, no estoy seguro de si estás formado en la fila. Sólo quería saber si estás esperando.
❖ Mi vecino pone el volumen de su televisión a máximo volumen a altas horas de la noche.		➤ Hola. Noté que a veces el ruido en tu casa puede ser bastante fuerte. Quizá podrías considerar bajar el volumen en ciertas horas, especialmente por la noche, es una sugerencia.

Nota. En la tabla anterior se organizó la información de dichas oraciones presentadas a los participantes y sus posteriores respuestas, divididas en dos clasificaciones de categorías: redes de apoyo y de negociación.

Tabla 5

Variables de redes de apoyo y variables de negociación asertiva

Categorías de redes de apoyo y negociación asertiva.	Viñeta
Familia o amigos	●
Vecinos o desconocidos	❖

Expresión directa y pragmática (familiaridad)	→
Indirecta y diplomática (cortesía)	➤

Nota. La tabla tiene como finalidad organizar las oraciones proporcionadas a los miembros participantes, junto con sus respectivas respuestas en cada contexto. La simbología se presenta como lo siguiente: para los escenarios relacionados con las redes de apoyo (como la familia, amigos, vecinos o personas desconocidas), se emplearon un punto y un rombo, respectivamente, para identificarlas. En cuanto a las variables de negociación en las categorías (expresión directa y pragmática o indirecta y diplomática) se utilizaron dos símbolos de flechas como elementos distintivos.

Tabla 6

Cuadro categorial de oraciones pertenecientes a la actividad “Expresándome” del taller de Casa de día

Categoría	Descripción	Ejemplo
Inseguridad o contradicción en la petición.	Esta categoría mide la falta de claridad o la contradicción en una solicitud o mensaje. Se manifiesta cuando una persona no expresa su petición de manera segura o firme, generando dudas tanto en el emisor como en el receptor.	“Tengo algo <i>importante</i> que necesito discutir contigo, pero <i>no es urgente</i> .”

Empatía y consideración.	Esta categoría evalúa la capacidad de los participantes para ponerse en el lugar del otro, considerando sus emociones, circunstancias y perspectivas antes de formular una petición o expresar una opinión. Una comunicación empática suele ser más comprensiva y considerada.	1. “Dejas tu carné de tus citas médicas para estar al <i>pendiente</i> y no se nos pase el día.” 2. “Le pregunto a mi esposa cuándo es su cita médica para poder <i>acompañarla</i>.” 3. “<i>podrías</i> llamarme cuando tengas un momento.” 4. “<i>Si</i> alguna vez tienes tiempo.” 5. “Quería verificar <i>si</i> todavía tienes la cita médica”.
Expresión directa y pragmática (familiaridad).	Mide la claridad y precisión con la que una persona expresa sus peticiones o pensamientos, especialmente en contextos donde hay familiaridad o confianza entre las partes. Se caracteriza por ser pragmática, sin rodeos o sutilezas innecesarias.	1. “<i>Voy a hacer</i> un tiempo extra para ir a visitarlos y pasar un tiempo con ellos. El fin de semana <i>no voy a estar</i> para reunirme con mis hermanos. Festejamos el cumpleaños de mi hija y <i>espero que</i> nos reunamos la familia para convivir. “ 2. “...<i>me gustaría</i> reunirme con mi familia.” 3. “Le pregunto a mi esposa <i>cuándo es</i> su cita médica...” 4. “...<i>necesito</i> discutir contigo, pero <i>no es urgente</i>.” 5. “...<i>quería</i> recordarte que la basura tiene que sacada.”

Peticiones claras.	Evalúa el grado en que una persona realiza una solicitud o transmite un mensaje de forma clara y comprensible. Las peticiones claras evitan ambigüedades, lo que facilita la correcta interpretación por parte del receptor.	1. "...le <i>pediría</i> el apoyo para..." 2. "¿<i>Podrías</i> por favor apoyarme? Te lo agradecería". 3. "...<i>podrías</i> llamarme cuando tengas un momento..." 4. "tal vez <i>podrías</i> ayudarme con mi mudanza." 5. "...<i>puedas</i> recogerla con más frecuencia,"
Indirecta y diplomática (cortesía).	Se refiere a un estilo de comunicación en el que el emisor evita la confrontación directa y formula sus peticiones o comentarios de manera suave, indirecta o con un alto grado de cortesía. Es común en situaciones formales o cuando se quiere mantener una relación cordial.	1. "...Si alguna vez tienes tiempo, tal vez <i>podrías</i> ayudarme con mi mudanza." 2. "..., si no tiene inconveniente." 3. "<i>No sé</i> si sea posible que <i>puedas</i> recogerla con más frecuencia." 4. "...<i>no estoy</i> seguro de si estás formado en la fila. Sólo quería saber si estás esperando." 5. "<i>Quizá</i> <i>podrías</i> considerar bajar el volumen en ciertas horas, ..." 6. "...<i>tal vez</i> <i>podrías</i> ayudarme con mi mudanza."

Nota. El cuadro presenta las categorías que mejor clasifican las respuestas más representativas dadas por los participantes en la actividad "Expresándome". Son las categorías acorde con el tema de negociación asertiva.

Tabla 7

Peso semántico de las categorías de negociación en las respuestas de la actividad

<i>Categorías</i>	<i>Peso semántico</i>
<i>Empatía y consideración</i>	<i>27.91%</i>
<i>Expresión directa y pragmática</i>	<i>25.58%</i>
<i>Peticiones claras</i>	<i>20.93%</i>
<i>Indirecta y diplomática</i>	<i>18.60%</i>
<i>Contradicción en la solicitud</i>	<i>6.98%</i>
<i>Total</i>	<i>100.00%</i>

Los resultados arrojan que las respuestas de los participantes usaron con mayor peso semántico (25.58%) la expresión directa y pragmática en la simulación realizada, para demostrar cómo se comunican al hacer uso de una comunicación asertiva. No obstante, también se observó que son 8 respuestas (o 18.60 de peso semántico) mostrando expresiones indirectas y diplomáticas, 3 puntos más que las respuestas con expresiones directas y pragmáticas. Se siguió esa línea haciendo uso en 3 respuestas (equivalentes a un 6.98 de peso semántico), una contradicción al formular un requerimiento.

Se demuestra que a pesar de haber sido una actividad donde los participantes debían demostrar una *expresión directa y pragmática* lo demuestran usando las palabras “voy a”, “no voy a”, “espero que”, “preguntas directas”, “me gustaría”, “quería”, “necesito”, “quería”, “noté que”, “quizás podrías” y cuando es un “sugerencia” o “no es urgente”.

Las *peticiones claras* y la *expresión directa* pueden confundirse al formular una oración, debido a que son muy similares en su interpretación. Para hacer una petición clara debe haber una expresión directa con la que el receptor pueda tener instrucciones para cumplir.

Teniendo en cuenta lo anterior, 9 respuestas (2%) tienen peticiones claras. Las oraciones de peticiones claras contienen la conjugación del pospretérito. Se usa en oraciones que expresan probabilidad en el pasado, para sugerir una acción. hacer una petición o en presente de modo indicativo.

A pesar de los anteriores resultados donde la actividad buscaba que los participantes se expresaran de manera directa, aún los participantes hacían uso de una evasiva con respuestas *indirectas y diplomáticas* para hacer sus peticiones. Hay una marcada inseguridad que se identifica al usar la condicional “si...” o las palabras “no estoy seguro, es una sugerencia, tal vez y quizás (los dos últimos siendo sinónimos)”, para expresar sus peticiones aparentemente directas o pragmáticas.

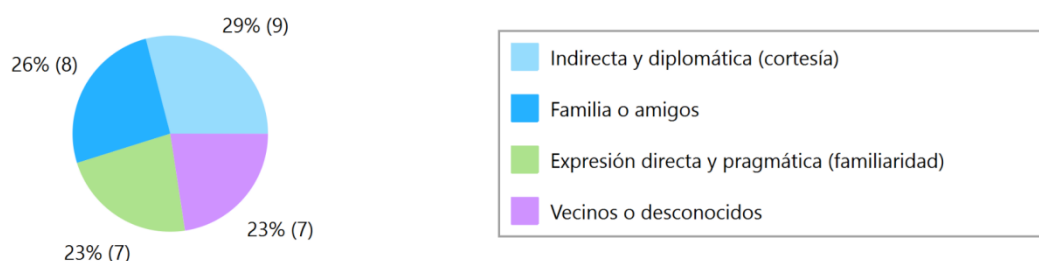
Al hacer una petición, los participantes hicieron uso de la cordialidad demostrando *empatía y consideración* al formular sus expresiones, posiblemente para que éstas no fueran tomadas como órdenes o expresaran descortesía. Un uso muy común dentro de la cultura mexicana.

Asimismo, hubo casos donde se aprecia *contradicción en la solicitud*, demostrando que la inseguridad atraviesa el límite para no poder completar una petición exitosa, como en el caso de las siguientes respuestas:

Figura 13

Resultados de la familiaridad y cortesía usada con redes de apoyo íntimas o esporádicas

Análisis de la familiaridad y cortesía usada con redes de apoyo íntimas o esporádicas



Nota. La figura muestra que el grupo, en su conjunto, utiliza más la cortesía que la familiaridad al intentar negociar con sus redes de apoyo, a pesar de que hay más respuestas dirigidas a familiares o amigos que a vecinos o desconocidos.

Las respuestas que reflejan mayor familiaridad (o expresión directa y pragmática) presentan, en su mayoría, un menor uso de la cordialidad (o expresión indirecta y diplomática). Las redes de apoyo íntimas, como familiares y amigos, prevalecen sobre las redes de apoyo esporádicas, como vecinos o desconocidos.

Esto demuestra que, a pesar de la cercanía con sus redes de apoyo, a los adultos mayores aún les resulta difícil establecer una comunicación de confianza, lo que podría ser consecuencia de la escasa interacción con sus redes cercanas.

En la siguiente tabla se presenta el análisis realizado sobre 14 de los comentarios proporcionados por los participantes en las actividades del taller de negociación asertiva, llevado a cabo en Casa de Día (en el anexo 5 se pueden ver más a detalle los comentarios de los participantes).

Tabla 8

Cuadro categorial sobre temas principales en comentarios de buzón del taller de Casa de día

Categoría	Descripción	Ejemplo
<i>Inseguridad o contradicción en la petición.</i>	<i>Esta categoría mide la falta de claridad o la contradicción en una solicitud o mensaje. Se manifiesta cuando una persona no expresa su petición de manera segura o firme, generando dudas tanto en el emisor como en el receptor.</i>	<i>“Tengo algo importante que necesito discutir contigo, pero no es urgente.”</i>
<i>Empatía y consideración.</i>	<i>Esta categoría evalúa la capacidad de los participantes para ponerse en el lugar del otro, considerando sus emociones, circunstancias y perspectivas antes de formular una petición o expresar una opinión. Una comunicación empática suele ser más comprensiva y considerada.</i>	<i>1. “Dejas tu carné de tus citas médicas para estar al pendiente y no se nos pase el día.”</i> <i>2. “Le pregunto a mi esposa cuándo es su cita médica para poder acompañarla.”</i> <i>3. “podrías llamarme cuando tengas un momento.”</i> <i>4. “Si alguna vez tienes tiempo.”</i> <i>5. “Quería verificar si todavía tienes la cita médica”.</i>

**Expresión directa
y pragmática
(familiaridad).**

Mide la claridad y precisión con la que una persona expresa sus peticiones o pensamientos, especialmente en contextos donde hay familiaridad o confianza entre las partes. Se caracteriza por ser pragmática, sin rodeos o sutilezas innecesarias.

1. *“Voy a hacer un tiempo extra para ir a visitarlos y pasar un tiempo con ellos. El fin de semana no voy a estar para reunirme con mis hermanos. Festejamos el cumpleaños de mi hija y espero que nos reunamos la familia para convivir.”*
2. *“...me gustaría reunirme con mi familia.”*
3. *“Le pregunto a mi esposa cuándo es su cita médica...”*
4. *“...necesito discutir contigo, pero no es urgente.”*
5. *“...quería recordarte que la basura tiene que sacada.”*

Peticiones claras.

Evalúa el grado en que una persona realiza una solicitud o transmite un mensaje de forma clara y comprensible. Las peticiones claras evitan ambigüedades, lo que facilita la correcta interpretación por parte del receptor.

1. *“...le pediría el apoyo para...”*
 2. *“¿Podrías por favor apoyarme? Te lo agradecería”.*
 3. *“...podrías llamarme cuando tengas un momento...”*
 4. *“tal vez podrías ayudarme con mi mudanza.”*
 5. *“...puedas recogerla con más frecuencia,”*
-

Indirecta y diplomática (cortesía).

Se refiere a un estilo de comunicación en el que el emisor evita la confrontación directa y formula sus peticiones o comentarios de manera suave, indirecta o con un alto grado de cortesía. Es común en situaciones formales o cuando se quiere mantener una relación cordial.

1. “...Si alguna vez tienes tiempo, tal vez podrías ayudarme con mi mudanza.”
2. “..., si no tiene inconveniente.”
3. “No sé si sea posible que puedas recogerla con más frecuencia.”
4. “...no estoy seguro de si estás formado en la fila. Sólo quería saber si estás esperando.”
5. “Quizá podrías considerar bajar el volumen en ciertas horas, ...”
6. “...tal vez podrías ayudarme con mi mudanza.”

Nota. Este cuadro presenta comentarios con temas propuestos por los participantes para ser desarrollador en posteriores talleres, con el propósito de adquirir más conocimientos que les sirvan en su vida cotidiana y cubran sus necesidades.

Tabla 9

Peso semántico de temas principales mencionados en taller de Casa de día

Categorías	Peso semántico
<i>Comunicación</i>	<i>7.14%</i>
<i>Reflexión personal</i>	<i>7.14%</i>
<i>Apoyo y continuidad</i>	<i>14.28%</i>
<i>Gratitud</i>	<i>21.42%</i>
<i>Manejo de emociones</i>	<i>14.28%</i>
<i>Miedo</i>	<i>21.42%</i>
<i>Crecimiento personal</i>	<i>14.28%</i>
Total	100%

Nota. Datos que muestran el peso semántico de los temas más mencionados por los participantes en el taller presentado a personas de la tercera edad en Casa de Día en la alcaldía Iztapalapa, Ciudad de México.

Los participantes del taller muestran una inclinación notable hacia temas relacionados con el miedo y la gratitud, destacando estas dos categorías en sus comentarios. En cuanto a la *gratitud*, se identificó un peso semántico del 21.42% (3 comentarios) en los que los asistentes expresaron agradecimiento tanto hacia los facilitadores como por el contenido del taller.

Las palabras clave utilizadas en estos comentarios incluyen “agradezco” y “gracias”. Además, los participantes detallan el valor que percibieron del taller a través de términos como “transmisión de conocimientos”, “provecho en nuestra vida”, “aprendemos” y “reflexionamos”, lo que resalta el impacto positivo de la experiencia.

Por otro lado, la categoría *miedo*, también con un peso semántico de 21.42% (3 comentarios), contrasta con la gratitud, ya que aborda preocupaciones más profundas, entre ellas el miedo a la muerte.

Es importante considerar esta categoría dada la naturaleza de la población y la relevancia del miedo como una emoción predominante en la vida cotidiana de los participantes. En los tres casos se menciona claramente la palabra “miedo”, lo que resalta la importancia de abordar este tema en futuras intervenciones.

Asimismo, se identificaron tres categorías adicionales que muestran un peso semántico del 14.28% (2 comentarios cada una). La primera, relacionada con *apoyo y continuidad*, refleja el deseo de los participantes de seguir recibiendo orientación y continuar con los talleres.

Aquí, las palabras “apoyando” y “retomar” destacan la importancia que los participantes otorgan a la continuidad del proceso formativo.

La segunda categoría, el *manejo de emociones*, hace referencia a un interés por adquirir herramientas para controlar emociones como el miedo y la culpa.

Las expresiones “manejo de emociones” y “manejar los miedos” demuestran la necesidad de profundizar en este tipo de competencias emocionales.

La tercera categoría, *crecimiento personal*, aparece en comentarios que destacan el valor del conocimiento adquirido para el desarrollo personal, tanto de los talleristas como de los propios participantes.

El comentario “deseo sean...” expresa buenos deseos hacia los facilitadores, mientras que “la primera vez que...” y “me pareció interesante” indican una disposición a adquirir nuevos conocimientos.

Finalmente, con un peso semántico del 7.14% (1 comentario cada una), se identificaron las categorías de *comunicación* y *reflexión personal*. En cuanto a la *comunicación*, los participantes resaltan la necesidad de mejorar las interacciones con adolescentes. La reflexión personal, también denominada autorreflexión, aparece cuando los participantes toman conciencia de sus propias dificultades, como se ejemplifica en el siguiente comentario.

En este caso, el participante muestra gratitud por el autodescubrimiento y la posibilidad de mejorar su expresión.

En resumen, las categorías identificadas muestran una valoración positiva de los talleres, así como el reconocimiento por parte de los participantes de la importancia de adquirir herramientas que les ayuden a enfrentar las dificultades de su vida diaria.

Fase 3.

Discusiones del primer campo: Madres/padres de adolescentes.

Objetivos cumplidos.

Taller de padres/madres de familia “Regulación de estrés y socioemocional”.

Fecha de aplicación: 17/abril/24

Objetivo definido:

Ofrecer a los participantes un espacio para reflexionar, aprender y poner en práctica técnicas de control del estrés. Al enseñar a las personas las habilidades necesarias, podrán enfrentar situaciones estresantes en su día a día y proteger su bienestar.

Metas que fueron consideradas a cumplir:

- Informar y entender cómo nos sentimos cuando estamos estresados.
- Ofrecer estrategias y herramientas para gestionar situaciones estresantes.

Objetivos no cumplidos:

- Explicar claramente la diferencia entre ira, enojo y estrés.
- Reflexionar sobre cómo reducir el estrés de manera efectiva.

Al paso de las sesiones se observó que los participantes aprendieron técnicas de relajación y manejo del estrés, así como a comprender sus emociones. Analizando los resultados, podemos concluir que no todos los objetivos deseados se cumplieron satisfactoriamente. A pesar de las dificultades surgidas antes y durante la sesión, como la falta de tiempo del equipo para realizar reuniones y ensayos, así como la falta de interés y la escasa participación de los participantes durante la sesión, se logró alcanzar algunos objetivos propuestos. El objetivo general era proporcionar a los participantes un espacio para desarrollar habilidades que les permitieran enfrentar situaciones de estrés. Buscábamos que los participantes aprendieran técnicas de regulación del estrés y las pusieran en práctica en ese mismo momento, además de explicar y ofrecer estrategias para mantener el control en situaciones de estrés y, finalmente, reflexionar sobre ello. Considerando los resultados, las bitácoras y las notas de campo, se concluye que el objetivo principal se cumplió, logrando que los participantes adquirieron conocimientos y estrategias para mejorar su bienestar. Sin embargo, no debemos pasar por alto las deficiencias del equipo y los aspectos que aún podemos mejorar para lograr una mejor implementación en el futuro.

Comparación de resultados.

“Efecto de una intervención de promoción de la parentalidad positiva sobre el estrés parental” (2016). Se descubrió que los programas de educación para padres que promueven la parentalidad positiva ayudan a disminuir el estrés de los padres. En España y Latinoamérica se realizan pocas evaluaciones que demuestren estos efectos y ningún estudio analiza las causas del éxito. Se recopiló información sociodemográfica de 257 personas antes de que se realizará una intervención. Se utilizaron pruebas estadísticas no paramétricas y análisis de regresión logística para el estudio. El estudio encontró que el estrés de los padres disminuyó en todas las categorías de las variables analizadas. El estudio encontró que los hombres, las personas con menor educación y las desempleadas tenían más probabilidades de reducir el estrés (Vázquez et al., 2016, 140).

En la universidad de España, se utilizó un diseño de estudio cuasiexperimental antes-después sin grupo de control para investigar. Se estudió a todos los participantes en el Programa de Habilidades Parentales incluyó a 257 padres y madres. Para participar en el estudio, era necesario ser padre o madre de un niño de entre 2 y 17 años y poder comunicarse en castellano o catalán. En nuestro taller "Regulación de estrés y socioemocional para padres/madres de familia", participaron 24 personas en la primera sesión, la cual estuvo dirigida a padres de adolescentes de secundaria. Solo uno de los participantes era hombre. Se trabajó con madres y padres de adolescentes de una secundaria técnica en Ixtapaluca, cuyas edades oscilaban entre los 30 y los 50 años (Vázquez et al., 2016, p. 140).

La Universidad de España recolectó datos sobre el estrés parental de 257 padres y madres que participaron en 22 grupos de implementación de un programa de prevención en Barcelona y sus alrededores, entre septiembre de 2013 y diciembre de 2014. Los datos se recopilaron a través de un cuestionario que los participantes completaron antes y después de la intervención. A todos los participantes se les informó que los datos serían confidenciales. Se hizo la solicitud de su consentimiento y se les invitó a participar de manera voluntaria en el estudio de evaluación del PHP. Las familias no recibieron ningún tipo de compensación económica. Todo el procedimiento se llevó a cabo siguiendo las normas éticas de la Agencia de Salud Pública de Barcelona y la Universidad de Barcelona. Los investigadores no tuvieron acceso a la información personal de los participantes, ya que los datos fueron codificados (Vázquez et al., 2016, pp. 141-142).

Por otra parte, en el Taller para padres/madres de familia "Regulación de estrés y socioemocional" se emplearon diversos instrumentos y actividades, tales como el consentimiento informado, cuestionarios para medir el estrés percibido, mediciones de temperatura antes y después de situaciones de estrés, técnicas de regulación del estrés como la respiración diafragmática, y actividades para inducir estrés, como cambiar la ropa a muñecos, responder preguntas de cultura general y transcribir frases. Se realizó una primera medición de estrés para averiguar cómo se habían sentido durante el último mes en cuanto al manejo del estrés. Después de completar la escala, comenzamos con las actividades que generarían estrés. Primero medimos la temperatura asociada al punto estrés, luego explicamos el instrumento a los participantes y les hicimos preguntas sobre cómo manejar el estrés. Se reflexionó sobre la actividad en general, la escalera autonómica y el ciclo del estrés. También se explicó la diferencia entre el enojo y la ira, y se les invitó a buscar estrategias para regular el estrés. Posteriormente, se practicó la respiración diafragmática y se volvió a medir la temperatura relacionada con el estrés. Al final, se pidió a los participantes que dieran su opinión, se les entregó material y se les agradeció por su participación.

Al final, los resultados del estudio que comparamos con el nuestro mostraron que el 84% de los participantes completaron la intervención y respondieron al cuestionario posterior. El 16% restante no completó la intervención debido a razones laborales, familiares o cambios de residencia, lo que incluía cambios de horario, búsqueda de empleo, el nacimiento de un hijo/a, el cuidado de un familiar o una mudanza. La mayoría de los participantes fueron mujeres (87,2%) con una edad promedio de 36 años. De las personas encuestadas, el 41,2% trabajaba, el 19,6% se ocupaba de las labores del hogar y el 31,4% estaba desempleado. Antes de la intervención, se encontraron diferencias significativas en los niveles de estrés según el sexo, el nivel educativo, la situación laboral y la edad. Sin embargo, solo se observaron diferencias significativas en los niveles de estrés después de la intervención en función del sexo y el nivel educativo (Vázquez et al., 2016, pp. 141-144).

A diferencia de los resultados obtenidos en el taller con madres/padres de adolescentes impartido en Ixtapaluca, observamos que el estrés está influido por la acumulación de tareas pendientes. Con uno de los instrumentos utilizados para medir la temperatura corporal, pudimos observar de manera más clara la manifestación del estrés en nuestras participantes. Se notaron grandes diferencias en las mediciones de temperatura antes y después de las actividades. Esto indica que el evento estresante utilizado en la intervención no fue lo suficientemente intenso como para provocar un cambio notable en la temperatura corporal, lo que sugiere que no fue capaz de generar un estrés significativo.

Uno de los instrumentos utilizados para evaluar el nivel de estrés experimentado por las participantes fue el Cuestionario de Estrés Percibido (CEP). El análisis de datos mostró diferencias significativas entre el grupo antes y después de la intervención, tanto en la primera como en la última sesión. Los resultados y las notas de campo indican que los participantes aprendieron técnicas de relajación para manejar el estrés y comprendieron mejor sus emociones. Además, se destacó la idea de realizar talleres dirigidos a padres e hijos juntos.

Ambos estudios coinciden en que la población experimentó una disminución en los niveles de estrés después de recibir apoyo, lo que les permitió comprender mejor el estrés, sus efectos y cómo manejarlo adecuadamente para mejorar su calidad de vida. En conclusión, el PHP es una herramienta efectiva para reducir el estrés parental. Los estudios de la Universidad de España refuerzan los hallazgos de investigaciones internacionales al abordar la falta de estudios sobre los determinantes sociales como predictores de la reducción del estrés parental a través de programas de educación. Ambos estudios subrayan la importancia de regular el estrés, que es crucial para mantener una vida equilibrada y saludable, especialmente en un mundo lleno de situaciones estresantes. Aunque el estrés, en ocasiones, puede ser un motor para el crecimiento y el cambio, cuando se vuelve constante puede afectar negativamente la calidad de vida. Seguir normas sociales y establecer hábitos diarios nos ayuda a manejar el estrés, evitar problemas y expresar nuestras emociones, logrando así nuestras metas personales (Vázquez et al., 2016, p. 144).

Discusión del segundo campo a intervenir: Casa de día.

Objetivos cumplidos.

Negociación asertiva en Casa de Día.

Fecha de aplicación de proyecto: 22/mayo/2024

Objetivo definido:

Se busca enseñar técnicas de negociación a los participantes para que puedan realizar acuerdos de manera clara, respetuosa y comprensiva.

Las metas que son consideradas a cumplir:

- Enseñar a compartir pensamientos y emociones de manera respetuosa.
- Conocer y brindar nuevas técnicas para la regulación emocional.

Objetivos no cumplidos:

- Comunicar las ideas de manera clara y sin rodeos.
- Ser receptivo a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias.

Con base en los resultados expuestos y tomando en cuenta el objetivo principal junto con las metas, no se encontraron diferencias significativas en las respuestas de los participantes en la escala de resolución de conflictos, lo que sugiere que la mayoría poseen habilidades o percepciones similares en este ámbito. No todos los participantes demostraron una comprensión adecuada de los temas abordados en sesiones anteriores, así como de los contenidos tratados en esta misma sesión: comprenden la importancia de compartir sus pensamientos de manera respetuosa, expresarse con claridad, estar abiertos a opiniones y evitar desacuerdos, reconociendo que todas las opiniones y pensamientos son igualmente valiosos. Sin embargo, los participantes deben mostrar mayor confianza al expresar sus ideas y peticiones hacia la otra parte. Al analizar los resultados cualitativos, se puede observar que las peticiones denotan consideración al expresar una solicitud, lo cual demuestra que lo hacen con respeto. Aunque la claridad en sus peticiones se perdía por tener mucho cuidado en palabras que pudieran interpretarse como una orden o una petición autoritaria. Por lo que ponían en duda sus propias palabras, peticiones o conocimientos. Sorprendentemente expusieron éstos resultados con la familia, quienes se volvieron redes de apoyo lejanas en comparación con los amigos, como los presentes en el programa Casa de Día.

A pesar de ello, consideramos que el objetivo principal sí se logró cumplir. A pesar de obtener un resultado estándar, las bitácoras y notas de campo reflejan que los participantes lograron desarrollar habilidades para mejorar su bienestar. Además, se cumplió con el objetivo de proporcionarles herramientas que continúen fomentando la práctica de una negociación asertiva, así como el conocimiento sobre cómo regular el estrés en su vida diaria.

Comparación de resultados.

En esta sección, vamos a comparar nuestro estudio con otro realizado en Ecuador por la Universidad Iberoamericana de Ecuador: "Programa para prevenir y reducir los niveles de estrés en el adulto mayor". Dicho estudio fue realizado por Raisa Araminta, Andrea Vidanovic, Geremich Torres Ruiz y Dalinda Cepeda en 2021, y publicado en la revista científica de FAREM-esteli.

Este estudio señala que el envejecimiento de la población es un aspecto clave en la evolución demográfica y que el incremento de esta población está asociado con la calidad de vida. En Ecuador, enfrentar este desafío del siglo XXI es crucial debido a su impacto en el progreso del país y en múltiples sectores como salud, educación, asistencia social e infraestructura. El desafío es abordar este problema social con medidas y planes que aseguren una calidad de vida adecuada para las personas mayores (Torres Ruiz et al., 2021, 5).

La investigación busca diseñar un programa para ayudar a reducir el estrés en los adultos mayores y así mejorar su calidad de vida dentro del contexto universitario. Este estudio se hizo utilizando un enfoque cuantitativo para describir y documentar la información. Se encontró que los adultos mayores sufren estrés debido a los desafíos que enfrentan en esta etapa de la vida. La educación durante el proceso de envejecimiento puede ayudarles a entender mejor su realidad (Torres Ruiz et al., 2021, 6).

Se llevó a cabo un estudio en la Universidad de Ecuador utilizando un enfoque cuantitativo y descriptivo, basado en la recopilación de información documental. Se recopilaron datos de historias clínicas y pruebas aplicadas a adultos mayores para representar las características de la población. Se analizó el envejecimiento como problema social y se identificaron cuestiones que afectan al desarrollo de los adultos mayores. Se propuso un programa de prevención y reducción del estrés para mejorar su calidad de vida, adaptado a sus necesidades. Se seleccionaron 382 muestras para el estudio, lo que representa el 90.9% del total. Después de formar los grupos, se realizó un diagnóstico a través de una entrevista clínica para investigar variables relacionadas con el estrés. Se empleó una serie de pruebas con 17 preguntas para explorar este tema. También se utilizó un inventario de síntomas, en el cual se les mostró a los participantes una lista de posibles síntomas que se manifiestan durante momentos de estrés (Torres Ruiz et al., 2021, 9).

En el taller "Estrategias de Negociación colaborativa en la familia" se trabajó con 14 personas de la tercera edad, con un mayor número de hombres participantes en comparación con el taller anterior en Casa de Día.

Se realizó una intervención con adultos mayores de entre 60 y 89 años del programa Casa de Día en Iztapalapa, CDMX. La herramienta utilizada fue la Escala de Solución de Conflictos (ESOC), un cuestionario de 18 preguntas diseñado y validado por Vera-La Torre en 2006.

En las actividades se describió con todo detalle una situación u objeto, se expresaron ideas de forma clara y respetuosa, se reflexionó sobre la forma en que hablamos y se recibieron comentarios y sugerencias de los participantes.

El taller comenzó dando la bienvenida a los participantes y creando un espacio seguro para ellos. Se explicó la dinámica del taller, se entregaron gafetes con los nombres de los participantes para una interacción más personal, se leyeron las reglas de convivencia y se solicitó un consentimiento verbal. Se hizo un repaso de los temas tratados en sesiones anteriores. Nos dijeron que les gustaban los temas que se les presentaban y que, a medida que avanzaban, los participantes se sentían más seguros en sus habilidades para manejar su vida y apoyar a sus familias gracias a lo aprendido.

Después, se llevó a cabo una actividad en la que teníamos que describir situaciones y objetos de forma clara y precisa para reflexionar sobre cómo resolver conflictos. Se nos hizo pensar en lo bien que comunicamos nuestras necesidades y deseos. El objetivo era reflexionar para evitar malentendidos en cualquier situación. En la segunda actividad, se pidió a los participantes que convirtieran una situación confusa en una petición clara y precisa. Al finalizar, se reflexionó sobre la importancia de la comunicación en todos los aspectos de nuestras vidas, destacando la necesidad de fortalecer la confianza y la comunicación.

En la tercera actividad, los participantes debían aceptar la responsabilidad de sus palabras y acciones, reflexionando sobre lo que dicen. Ser responsables significa hacerse cargo de lo que hacemos y aceptar las consecuencias. Después de identificar y asumir nuestras acciones, podemos tomar nuevas decisiones para resolver problemas. Al final del taller, se les pidió a los participantes que compartieran sus opiniones y sugerencias para mejorar. Se finalizó con una reflexión sobre lo aprendido y cómo aplicarlo en la vida diaria.

Los resultados de la universidad iberoamericana de ecuador nos indica primeramente seis factores que causan estrés, identificados a través de la entrevista clínica. Estos estresantes fueron: tiempo libre con un 80% (preocupación o no saber qué hacer), soledad con un 65% (la independencia y el distanciamiento de sus seres queridos), falta de memoria con un 53% (la inactividad intelectual o trastornos mentales), la pérdida de amigos con un 28% (la muerte), funcionalidad con un 24% (cambios en actividades cotidianas y las dificultades de estos cambios) y los ingresos económicos con un 20% (insuficiencia económica); en donde se observó un alto nivel de coincidencia en cada uno de estos factores (Torres Ruiz et al., 2021, 11).

En este estudio se menciona la sintomatología más frecuente por un nivel alto de estrés: dolor de cabeza con una cantidad de 215 participantes asociados que frecuentemente les duele, 239 participantes con dolor corporal de manera “muy frecuente”, ansiedad con un número de 233 participantes con escala de “muy frecuente”, depresión con un número de 218 participantes en la escala de “frecuentemente”, con una cantidad de participantes de 199 en “frecuentemente” la sintomatología de falta de concentración y con la necesidad de esconderse con una cantidad de 168 participantes en “frecuente” (Torres Ruiz et al., 2021, 11).

Es importante mencionar que muchas personas mayores señalan que las dificultades de envejecer les provocan estrés. En esta etapa de la vida, el estrés puede surgir de eventos como la jubilación, viudez, pérdida de capacidades físicas y mentales, maltrato o abandono, según la OMS (2017). El estrés es una reacción del cuerpo a situaciones que se perciben como amenazantes en el entorno. Una respuesta excesiva puede ser dañina para la salud si es demasiado intensa, prolongada o frecuente. El distress es un estado de malestar que se manifiesta a través de síntomas como fatiga, irritabilidad, dificultad para concentrarse o recordar, falta de interés, ansiedad, dolores de cabeza, mareos, latidos rápidos del corazón y disminución del deseo sexual, entre otros (Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003).

Por eso, es importante crear un programa para ayudar a reducir el estrés en las personas mayores y mejorar su vida. En esta propuesta se considera que el conocimiento es esencial para manejar el estrés y mejorar la calidad de vida. Por ello, las primeras sesiones se enfocarán en enseñar sobre el estrés, sus causas, síntomas y efectos principales. Para lograr controlar las respuestas al estrés, es fundamental identificar los factores personales, contextuales y situacionales que están contribuyendo a esta situación. Se fomentará un ambiente emocional positivo con actividades participativas y vivenciales para construir conocimientos juntos y promover un cambio saludable en creencias, actitudes y comportamientos.

En comparación a la intervención que realizamos en Casa de Día, se observó que; no se encontraron diferencias importantes en las respuestas de los participantes en la escala de resolución de conflictos, lo que indica que tienen habilidades o percepciones similares en este aspecto.

Los resultados que dieron de la universidad Iberoamérica de Ecuador con el Programa para prevenir y reducir los niveles de estrés en el adulto mayor en contraste con el taller en Casa de Día, tienen direcciones totalmente diferentes, podemos observar que en este estudio de Casa de Día, como ya se mencionó, no se encontraron diferencias importantes en las respuestas de los participantes en la escala de resolución de conflictos, lo que indica que tienen habilidades o percepciones similares en este aspecto. A su mismo los resultados de la universidad iberoamericana de Ecuador nos muestran resultados con un panorama más extenso y detallado, esto se debe notablemente a que la cantidad de la población es más grande que otra. Sin embargo, ambos resultados destacan la importancia de que el bienestar de las personas mayores ante situaciones de estrés y por otra parte en nuestro estudio de Casa de Día, de igual forma se pretende fomentar la forma correcta de la negociación asertiva para una mejor comunicación ante los demás miembros de su entorno.

En conclusión, el estrés en los adultos mayores evaluados está relacionado con varios factores característicos de esta etapa de la vida, tales como la gestión del tiempo libre, la sensación de soledad, los problemas de cognición, la pérdida de seres queridos, la disminución de la capacidad funcional y las dificultades económicas. Estos elementos contribuyen significativamente al malestar emocional en la tercera edad, lo que destaca la importancia de abordar estos desafíos para mejorar su bienestar. En este grupo de edad, el estrés suele manifestarse a través de síntomas comunes como dolores de cabeza, dolores en el cuerpo, ansiedad, depresión, dificultad para concentrarse y la necesidad de aislarse. El saber cómo afecta el estrés es clave para evitarlo y reducirlo. Es fundamental identificar las situaciones que lo provocan y entender cómo afecta al cuerpo, la mente y las relaciones sociales. Mejorar la calidad de vida de los adultos mayores involucra aspectos físicos, mentales, económicos, sociales y emocionales, así como su desarrollo personal. Es un proceso complejo que requiere una visión integral y dinámica. La universidad brinda atención a los adultos mayores para profundizar en su realidad social y transformar su entorno a través de diversas interacciones. El programa ayuda a reducir el estrés en personas mayores mediante actividades que mejoran su calidad de vida.

Límites y alcances de los facilitadores en las intervenciones.

Límites.

En las intervenciones existieron varios desafíos que afectaron su desarrollo e impacto. A pesar de una planificación previa, los nervios y la ansiedad del equipo provocaron improvisaciones, lo que afectó la fluidez y efectividad de la presentación. Además, la falta de coherencia y delegación de responsabilidades dentro del equipo facilitador generó desorganización,

causando confusión en los participantes. La desinformación proporcionada por las autoridades escolares en el taller hacía los padres/madres de familia, afectó la disposición de las madres, quienes llegaron con expectativas equivocadas, lo que resultó en una actitud pasiva. En cuanto a las actividades diseñadas para la intervención de madres/padres de adolescentes, algunas no lograron generar el estrés suficiente para medir adecuadamente los cambios fisiológicos asociados, lo que sesgó los resultados.

En la segunda intervención “Casa de día” la escasa participación de dos miembros del equipo de facilitadoras obligó a recurrir al apoyo de compañeros del grupo de intervención para poder llevar a cabo las dinámicas programadas. Si bien estos compañeros de apoyo ayudaron eficazmente, la situación subrayó la importancia de una distribución más equitativa de responsabilidades dentro del equipo para evitar la dependencia de recursos externos. Además, una actividad clave no logró los resultados esperados, lo que sesgó los resultados cualitativos y limitó el análisis sobre si los participantes asimilaban la actividad y mejoraron sus habilidades de negociación, esenciales para fomentar una mejor comunicación con sus redes de apoyo. Este aspecto es crucial dado que los participantes, pertenecientes a un sector de riesgo, necesitan fortalecer su vínculo familiar para reducir el abandono social, común en personas de la tercera edad. También influyeron factores como la falta de audición y la dificultad para trabajar en equipo, que afectaron la participación activa de algunos asistentes. La ausencia de facilitadoras podría haber agravado estos inconvenientes, limitando la calidad general del taller, cuyo objetivo era promover una convivencia más armónica en las familias, típicas de la cultura mexicana.

Para futuros talleres, se recomienda ajustar las dinámicas y mejorar el control del tiempo, el volumen de voz y la estructura del equipo para aumentar la efectividad y la participación activa de los asistentes.

Alcances.

Este taller ofreció valiosos aprendizajes sobre la importancia de una planificación integral que contemple no sólo los aspectos organizativos, sino también la gestión emocional y comunicativa en contextos psicosociales. La experiencia resaltó que, como profesionales, enfrentamos constantes desafíos en la interacción con el público, los cuales deben considerarse oportunidades de crecimiento personal y profesional. Aprendimos a adaptarnos y a mejorar la organización en un tiempo limitado, lo que nos permitió en un futuro expresarnos de manera más clara y efectiva, asegurando que la información fuera bien recibida y comprendida. Asimismo, logramos crear un ambiente de confianza que facilitó la retroalimentación constructiva de los asistentes. A partir de estas vivencias, pudimos diseñar

actividades más pertinentes y efectivas que proporcionaron herramientas útiles para la vida cotidiana de los participantes, superando la dinámica expositiva tradicional. Además, desarrollamos una mayor capacidad de empatía al escuchar las preocupaciones y reflexiones de los asistentes. Finalmente, el taller nos ayudó a vencer el miedo a hablar en público, transformando el nerviosismo inicial en confianza y autoconocimiento, lo que se tradujo en una comunicación más segura y efectiva para próximas intervenciones. En resumen, esta experiencia nos dotó de herramientas invaluable para mejorar nuestra labor como facilitadores y afrontar de manera más efectiva los retos del trabajo en el ámbito psicosocial.

Conclusión.

Las intervenciones alcanzaron en buena medida los objetivos de enseñar técnicas de negociación y la autorregulación del estrés. No se encontraron diferencias significativas en las respuestas de los participantes respecto a las escalas, indicando que tienen habilidades similares, pese a que no todos tuvieron una comprensión sólida de los conceptos enseñados. Los participantes mostraron que comprenden bien la importancia de compartir pensamientos respetuosos, estar abiertos a opiniones ajenas y evitar conflictos valorando las diferentes ideas.

Se reflexionó sobre cómo reducir el estrés de manera efectiva, logrando que los participantes salieran del taller con una perspectiva renovada sobre cómo gestionar sus emociones. A pesar de la actitud pasiva inicial de algunos participantes, finalmente se generó un espacio de confianza y apertura que permitió la retroalimentación constructiva.

Las intervenciones enfrentaron algunos límites importantes que afectaron su desarrollo, como la ausencia de algunas facilitadoras, lo que obligó al equipo a recurrir al apoyo externo para llevar a cabo las dinámicas programadas. Esto subraya la importancia de una distribución más equitativa de responsabilidades en el equipo. Además, algunas actividades clave no produjeron los resultados esperados, lo que sesgó el análisis cualitativo y afectó la evaluación de las habilidades de los participantes. Otros factores como problemas de audición y la dificultad para trabajar en equipo también limitaron la participación activa de algunos participantes.

A pesar de estos desafíos, el equipo de facilitadores pudo superar las dificultades y mejorar su desempeño. La disposición de los participantes, especialmente entre los adultos mayores, fue un aspecto positivo, ya que se mostraron receptivos y participativos. Las intervenciones permitieron a los participantes adquirir herramientas útiles para mejorar la comunicación familiar, aspecto fundamental en la cultura mexicana, donde los lazos familiares son esenciales. Además, las intervenciones ofrecieron una oportunidad valiosa para que los facilitadores mejoraran sus habilidades en gestión grupal y comunicación, algo que será de gran ayuda en futuros talleres.

Las intervenciones fueron una experiencia enriquecedora tanto para los participantes como para los facilitadores. A pesar de los límites en la organización y ejecución, la mayoría de los objetivos fueron alcanzados, brindando a los asistentes herramientas efectivas para mejorar sus habilidades de negociación y comunicación. Los aprendizajes obtenidos serán de gran utilidad para mejorar la convivencia y la calidad de vida de los sectores más vulnerables.

Referencias.

- Alcaraz, M. (2020, 10 28). Por qué la interacción social es fundamental para el ser humano. ABC Bienestar. Retrieved 08 23, 2024.
- Alvis Caviedes, E. A., González Sierra, B. L., Modesto Leal, H. T., Mendoza Pinzón, E., & Tovar Rojas, O. (2015). La inseguridad: Tensión del desarrollo humano a partir de cambios emocionales y comportamentales. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
- American Psychological Association. (2010). Los distintos tipos de estrés. American Psychological Association. Retrieved August 22, 2024. <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>
- Aprender a envejecer. (2023, March 30). Casas para las personas adultas mayores en Iztapalapa - Aprender a envejecer. aprender a envejecer. Retrieved August 2, 2024. https://aprenderaenvejecer.tv/servicios_cultura/casas-para-las-personas-adultas-mayores-en-iztapalapa/
- Ayala-Nunes, L., Lemos, I., & Nunes, C. (2014). Predictores del estrés parental en madres de familias en riesgo psicosocial. Universitas Psychologica, 13(2), 529-539.

- Bagnato Núñez, M. J., Hontou Beisso, C., Barbosa Molina, E., & Gadea Rojas, S. (2023). Estrés parental, depresión y calidad de vida familiar en cuidadores principales de personas con TEA. *Revista española de Discapacidad*, 11(2), 149-164. <<https://doi.org/10.5569/2340-5104.11.02.09>>
- Barroso Mendoza, A. E. (s/f). Comunicación -- Aspectos psicológicos Asertividad (Psicología). Rúa MxRed Universitaria de aprendizaje.
- Bernal-Álava, A. F., Macias-Parrales, Macias-Parrales, T. M., Ponce-Castillo, M. A., & Cañarte-Vélez C. R. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Revista Polo del Conocimiento*, 7(14), 682-695.:<https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3850>
- Budner, S. (2020, May 18). La teoría polivagal: cómo escaneamos las señales de peligro. *La Mente es Maravillosa*. Retrieved August 1, 2024, <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-polivagal-como-escaneamos-las-señales-de-peligro/>
- Cano Murcia, S. R., & Zea Jiménez, M. (2012, 07 - 12). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 4(1), 58-67.
- Castagnetta, O. (2016, June 18). Estrategias de afrontamiento: ¿qué son y cómo pueden ayudarnos? *Psicología y Mente*. Retrieved August 23, 2024. <https://psicologiaymente.com/psicologia/estrategias-afrontamiento>
- Castro Miranda, G., & Calzadilla Vega, G. (2021, 04 23). La comunicación asertiva. Una mirada desde la Psicología de la educación. *Revista Didasc@lia: D&E*, XII(3), 131-151.
- Cienfuegos Salgado, D. (2004). El derecho de petición en México. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Conejero López, S., & Pascual Jimeno, A. (2019). Regulación emocional y afrontamiento: Aproximación conceptual y estrategias. *Revista Mexicana de Psicología*, 36(1), 74-83.
- Condori Aguilar, M. (2015). Potencial al maltrato infantil y estilos de afrontamiento al estrés en una muestra de madres en un centro de salud de Lima. *Potencial al maltrato infantil y estilos de afrontamiento al estrés en una muestra de madres en un centro de salud de Lima*, 14(2), 37-54. DOI: 10.14483/udistrital.jour.infimg.2015.2.a03

- Consejo Nacional de Población. (2012, 12 11). Violencia en la Familia | Consejo Nacional de Población | Gobierno | gob.mx. Gobierno de México. Retrieved August 23, 2024. <https://www.gob.mx/conapo/acciones-y-programas/violencia-en-la-familia>
- Corrales Pérez, A., Quijano León, N. K., & Góngora Coronado, E. A. (2017). Empatía, Comunicación Asertiva y seguimiento de Normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65.
- Domínguez Trejo, B. (2011). Avances recientes en la teoría polivagal y el papel de la Oxitocina en la neurobiología de la monogamia. *Revista de Enseñanza e Investigación en Psicología*, 5, 9-10.
- Ecoosfera. (2022, 12 03). Mapa de emociones globales evidencia el estrés que vive el mundo. Ecoosfera. Retrieved 08 21, 2024. <https://ecoosfera.com/noticias/mapa-emociones-globales-paises-mas-estres-mundo/>
- Enciclopedia significados. (2024, 06 27). Consideración (Qué es, Significado y Ejemplos). Enciclopedia Significados. Retrieved September 26, 2024. <https://www.significados.com/consideracion/>
- Enciclopedia significados. (2024, 9 16). "Qué es la Pragmática". Significados.com. Retrieved 09 26, 2024.
- Enojo. UNAM Global. Retrieved August 23, 2024. https://unamglobal.unam.mx/global_revista/diccionario-de-las-emociones-enojo/
- Fernández-Pinto, I., López-Pérez, B., & Márquez, M. (2018, 12). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisió. *Anales de Psicología*, 24(2), 284-298.
- Forbes Staff. (2020, March 2). Más de 73% de los mexicanos tiene estrés: encuesta • Actualidad • Forbes México. Forbes México. Retrieved August 21, 2024, Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/mas-de-73-de-los-mexicanos-tiene-estres-encuesta/>
- Gaeta González, L., & Galvanovskis Kasparane, A. (2009, 07-12). Asertividad: Un Análisis Teórico-empírico. *Revista de Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(2), 403-425,.

- García, M. (2017). Communication and stress management in parents. *Journal of Intergenerational Relationships*, 15(4), 310-324.
- García, M, C., & Martínez, M. (2011). Implicaciones de la crianza en la regulación del estrés. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 2(9), 535-545.
- García-Valdez, M. T., Sánchez-González, D., & Román-Pérez, R. (2019). Envejecimiento y estrategias de adaptación a los entornos urbanos desde la gerontología ambiental. *Estudios demográficos y urbanos*, 34(1).
- Global tv global revista UNAM. (2022, February 17). Diccionario de las emociones: Enojo. UNAM Global. Retrieved August 23, 2024, recuperado de https://unamglobal.unam.mx/global_revista/diccionario-de-las-emociones-enojo/
- Gobierno de México. (2013). Acerca de Iztapalapa. Data México. Recuperado de https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/iztapalapa?yearResorcesEsp=healthYear_2013
- Gobierno de México. (2017, November 18). 461. Presenta una de cada dos mujeres estrés en el embarazo. Gobierno de México. Retrieved August 2, 2024, Recuperado de <https://www.gob.mx/salud/es/prensa/461-presenta-una-de-cada-dos-mujeres-es-tres-en-el-embarazo>
- Gobierno de México. (2020). Ixtapaluca: Economía, empleo, equidad, calidad de vida, educación, salud y seguridad pública | Data México. Secretaría de Economía. Retrieved August 2, 2024. <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/ixtapaluca>
- Gobierno de la Ciudad de México. (2018, September 20). Prevención del Maltrato infantil en el ámbito familiar. Gobierno de México. Retrieved September 26, 2024. <https://www.gob.mx/salud/censia/articulos/prevencion-del-maltrato-infantil-en-el-ambito-familiar>
- Global tv global revista UNAM. (2022, February 17). Diccionario de las emociones:
- Hans, T. (2002). Haciéndole frente al estrés en la vejez Haciéndole frente al estrés en la vejez. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 34(1-2), 42-54.

- Hernando Ibeas, M. V. (2009). Habilidades de Comunicación con las personas mayores. Dialnet Métricas. <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTLIB/979126>
- Hernández Zamora, Z. E., Ehrenzweig Sánchez, Y., & Navarro Hernández, A. M. (2009, enero-junio). Factores psicológicos, demográficos y sociales asociados al estrés y a la Personalidad Resistente en adultos mayores. *Pensamiento Psicológico*, 5(12), 13-27.
- Hernández Zamora, Z. E., & Romero Pedraza, E. (2010, enero-junio). Estrés en Personas Mayores y Estudiantes Universitarios: Un Estudio Comparativo. *Psicología Iberoamericana*, 8(1), 56-68.
- INEGI. (2021, 08 26). Indicadores de bienestar autorreportado de la población urbana cifras a julio de 2021. INEGI. Retrieved 10 10, 2024, from https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/biare/biare2021_08.pdf
- INEGI. (2020). ¿Cuántos habitantes tiene... - Censo de Población y Vivienda 2020. ¿Cuántos habitantes tiene... - Censo de Población y Vivienda 2020. Retrieved August 2, 2024. <https://www.inegi.org.mx/app/cpv/2020/resultadosrapidos/default.html?texto=Iztapalapa>
- INEGI. (2021, August 4). Panorama sociodemográfico de México. Inegi. Retrieved August 2, 2024. <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/tableros/panorama/>
- Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México. (2024). Conoce cuánto cuesta tener un bebé en México. BBVA México. Retrieved August 1, 2024. <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/ahorro/cuanto-cuesta-tener-un-bebe.html>
- Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. (2021, March 3). Prevención del abandono social en personas adultas mayores durante la pandemia por COVID-19. Gobierno de México. Retrieved August 1, 2024, recuperado de <https://www.gob.mx/inapam/articulos/prevencion-del-abandono-social-en-personas-adultas-mayores-durante-la-pandemia-por-covid-19?idiom=es>
- Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. (2019, 12 30). *Salud mental en personas mayores*. Gobierno de la Ciudad de México.

- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (2020, July 22). El estrés y tu salud | Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado | Gobierno | gob.mx. Gobierno de México. Retrieved August 22, 2024, recuperado de <https://www.gob.mx/issste/articulos/el-estres-y-tu-salud?idiom=es>
- Jackson, A. (2016, March 17). (PDF) Un concepto básico como la Comunicación. ResearchGate. Retrieved August 1, 2024, recuperado de https://www.researchgate.net/publication/298786957_Un_concepto_basico_como_la_Comunicacion
- Johnson, L., & Brown, P. (2019). Assertive communication and emotional well-being in intergenerational relationships. *Family Relations*, 68(1), 45-56.
- Jones, E. J., Hoffer, L. C., Chen, E., & Schreier, H. M.C. (2018). Estrés familiar crónico y salud de los adolescentes: el papel moderador de la regulación de las emociones. *Psychosomatic Medicine*, 80(8), 764-773. <https://doi.org/10.1097/PSY.0000000000000624>
- Jurado Pérez, V., Álvarez Aguirre, A., Vázquez Raya, A., & Moreno González, M. M. (2017). Estrés Familiar en Padres con hijos adolescentes. *Jóvenes en la ciencia*, 3(2), 481-485.
- Lee, H., & Kim, S. (2020). Mindfulness and parental emotional regulation. *Journal of Emotional Wellbeing*, 40(3), 567-589.
- León Latorre, M. I., Martos Enrique, M., & Galiana Camacho, T. (2020). Técnicas de comunicación en las personas adultas mayores ante el aislamiento social y la soledad. *Revista Española De Comunicación En Salud*, 11(2), 268-277. <https://doi.org/10.20318/recs.2020/4870>
- León Latorre, M. I., Martos Enrique, M., & Galiana Camacho, T. (2020). Técnicas de comunicación en las personas adultas mayores ante el aislamiento social y la soledad. *Revista Española De Comunicación En Salud*, 11(2), 268-277. <https://doi.org/10.20318/recs.2020/4870>
- Lorenzo Ruiz, N. (2022). Comunicación con personas mayores en situaciones de crisis y emergencias. *Psiquiatria.com*. Retrieved August 1, 2024. <https://psiquiatria.com/congresos/pdf/1-10-2022-2-pon67.pdf>

- Mariño Córdova, L. A., & Vargas Espín, A. d. P. (2023). Estrés y su relación en la regulación emocional en personal de la Cruz Roja Ecuatoriana. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 2212–2224. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.409>
- Martínez, A., Pérez, L., & Ramírez, F. (2018). Chronic stress and family dynamics. *Journal of Family Studies*, 22(4), 456-472.
- Martínez Pérez, T., González Aragón, C., Castellón León, G., & Gónzlez Aguiar, B. (2021, 07 18). El envejecimiento, la vejez y la calidad de vida: ¿éxito o dificultad? *Rev. Finlay.*, 8(1), 59-65.
- Martínez Torres, M. (2012). *Psicología de la comunicación*. Departamento de Psicología básica. Universidad de Barcelona.
- Mayer, J., Salovey, P. y Caruso, D. (2004). Emotional Intelligence: Theory, finding and implications. En: *Psychological Inquiry*. 15 (3), 197-215: 2004
- Ministerio de Comunicaciones Dirección de Comunicación Social. (2002, julio). *Comunicación y Envejecimiento Ideas para una política*. Centro de Psicología Gerontológica - CEPSIGER, 1-94.
- Naciones Unidas. (2017, 05 15). Aumenta cada vez mas el abuso y maltrato a los ancianos, advierte la OMS. Noticias ONU Mirada global Historias humanas. Retrieved 08 01, 2024. <https://news.un.org/es/story/2017/06/1380771>
- National Institute of Mental Health. (s/f). ¡Estoy tan estresado! hoja informativa - National Institute of Mental Health (NIMH). National Institute of Mental Health. Retrieved July 31, 2024. <https://www.nimh.nih.gov/health/publications/espanol/estoy-tan-estresado>
- Organización Mundial de la Salud. (2017, June 14). Aumenta el maltrato a las personas de edad: según la OMS, afecta a uno de cada seis ancianos. Retrieved August 2, 2024. <https://www.who.int/es/news/item/14-06-2017-abuse-of-older-people-on-the-rise-1-in-6-affected>
- Organización Mundial de la Salud. (2023, October 20). Salud mental de los adultos mayores. World Health Organization (WHO). Retrieved September 20, 2024. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-of-older-adults>

- Ortego, J. (2021, January 15). La Negociación asertiva. Javier Ortego. Retrieved August 2, 2024. <https://www.javierortego.com/gestion-conflictos/la-asertividad-en-la-negociacion/>
- Parra V, J. B., Santiago J, E., Murillo M., M., & Atonal N., C. (2010). Estrategias para negociaciones exitosas. e-Gnosis, 8, pp. 1-13.
- Pascual Jimeno, A., & Conejero López, S. (2019). Regulación emocional y afrontamiento: Aproximación conceptual y estrategias. Revista Mexicana de Psicología, 36(1), 74-83.
- Pérez Nieto, M. ', Redondo Delgado, M., & León, L. (2008). Aproximaciones a la emoción de ira: de la conceptualización a la intervención psicológica. Revista Electrónica de Motivación y Emoción, 11(28), 1-19.
- Pérez Padilla, J., ; Menéndez Álvarez-Dardeta, S., & Hidalgo, M. V. (2014, 01-04). Estrés parental, estrategias de afrontamiento y evaluación del riesgo en madres de familias en riesgo usuarias de los Servicios Sociales. Psychosocial Intervention, 23(1), 25-32.
- Perez Padilla, J., Méndez Álvarez-Dardeta, S., & Higaldo, M. V. (2024). Estrés parental, estrategias de afrontamiento y evaluación del riesgo en madres de familias en riesgo usuarias de los Servicios Sociales. Psychosocial Intervention, 23(1), 25-32.
- Pérez Padilla, J., Menéndez Álvarez-Dardeta, S., & Hidalgo, M. V. (2014, 01 _ 04). Estrés parental, estrategias de afrontamiento y evaluación del riesgo en madres de familias en riesgo usuarias de los Servicios Sociales. Psychosocial Intervention, 23(1), 25-32.
- Porges, S. W., & Buczynski, R. (2002, 02). La Teoría Polivagal para El Tratamiento del Trauma. Carlos Ramírez, Psicólogos Bilbao - Psicoterapia. Retrieved August 2, 2024. https://psicoterapiabilbao.es/wp-content/uploads/2015/11/la_teoria_polivagal_1_.pdf
- Quiroga, L. M. (2023, November 16). *Angustia, cansancio y desconcierto: la crianza de adolescentes abrume a las familias*. elDiario.es. Retrieved October 5, 2024, from https://www.eldiario.es/nidos/angustia-cansancio-desconcierto-crianza-adolescentes-abrume-familias_1_10687095.html

- Ramirez Posadas, C. (2014, June 19). Abandono social de las personas adultas mayores en la Ciudad de México. Red Latinoamericana de Gerontología. Retrieved August 2, 2024. <https://www.gerontologia.org/portal/information/showInformation.php?idinfo=2974>
- Red de los Derechos de la Infancia en México. (2023, June 21). *Violencia Contra Infancia Y Adolescencia En México (2019-2022) - Blog De Datos E Incidencia Política De REDIM*. Blog de datos e incidencia política de REDIM. Retrieved October 5, 2024, from <https://blog.derechosinfancia.org.mx/2023/06/21/violencia-contrainfancia-y-adolescencia-en-mexico-2019-2022/>
- Reina, J. C. (2023, 10 14). Entendiendo el enojo: causas, efectos y técnicas para manejarlo de forma saludable. El Saber No Ocupa Lugar. Retrieved 08 23, 2024. <https://elsabernoocupalugar.net/enajo/>
- Revista Verdadera Seducción. (2014, 12 12). Como negociar de forma asertiva. Revista Verdadera Seducción. Retrieved 08 23, 2024. <https://revista-digital.verdadera-seducion.com/como-negociar-de-forma-asertiva/>
- Rodríguez, E. (2020). Parental stress and adolescent relationships. *Journal of Child and Family Studies*, 29(6), 789-802.
- Rodríguez Ávila, 2. (n.d.). Envejecimiento: Edad, Salud y Sociedad. *Horizonte sanitario*, 17(2), 8-87.
- Rodríguez Calva, P. (2013, 09 28). Hombres tienen mayor propensión a padecer un infarto y morir: Especialista. *Excelsior*. <https://www.excelsior.com.mx/nacional/hombres-tienen-mayor-propension-a-padecer-un-ataque-cardiaco-y-morir-especialista/1611339>
- Rodríguez Guardiola, B., & Tejera Concepción, J. F. (2020). Tratamiento del estrés en el adulto mayor. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3).
- Sánchez Casadox, I., & Benítez Merino, J. M. (2013). Tercera edad y alteraciones en la comunicación: Análisis de propuestas de intervención mediante sistemas alternativos de comunicación (SAC). *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(2), 19-129.

- Secretaría de Educación Pública. (2019). El desarrollo socioemocional: la base del bienestar (primera ed.). Secretaría de Educación Pública,. Recuperado de <https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/guarderias/guia-madres-padres-socioemocional.pdf>
- Secretaría de la Salud. (2015, 08 20). ¿Qué es la adolescencia? | Secretaría de Salud | Gobierno | gob.mx. Gobierno de México. Retrieved July 31, 2024, recuperado de <https://www.gob.mx/salud/articulos/que-es-la-adolescencia>
- Sistema Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes. (2023, 03 09). Salud emocional: tarea fundamental para madres y padres que buscan el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes. Gobierno de México. Retrieved August 2, 2024, recuperado de <https://www.gob.mx/sipinna/es/articulos/salud-emocional-tarea-fundamental-para-madres-y-padres-que-buscan-el-desarrollo-integral-de-ninas-ninos-y-adolescentes>
- Smith, J. (2018). Parental stress and adolescent development. *Journal of Family Psychology*, 34(2), 123-134.
- Stewart, L. (s/f). Estudio transversal en investigación | Ejemplos y diseño. ATLAS.ti. Retrieved August 23, 2024, recuperado de <https://atlasti.com/es/research-hub/estudio-transversal-investigacion>
- Tacca Huamán, D. R., Alva Rodríguez, M. Á., & Chire Bedoya, F. (2020). Estrés parental y las actitudes de las madres solteras hacia la relacion con los hijos. *Revista de Investigacion Psicologica*, 33.
- Tejera Concepción, J. F., & Rodríguez Guardiola, B. (2020). Tratamiento del estrés en el adulto mayor. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 135-140.
- Torres Ruiz, R. A., Vidanovic Geremich, A., & Cepeda, D. (2021). Programa para prevenir y reducir los niveles de estrés en el adulto mayor. *Revista científica de FAREM-ESTELI*, 38, 4-17. : <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11938>
- UNC Health care. (2013). Respiración diafragmática. UNC Health care. <https://www.uncmedicalcenter.org/app/files/public/9909ae9f-8f46-41d0-a1c7-e48b0ed83e41/pdf-medctr-rehab-diaphbreathingspanish.pdf>
- UNICEF. (S/f). Desarrollo y participación de la adolescencia. UNICEF. Retrieved July 31, 2024. <https://www.unicef.org/es/desarrollo-y-participacion-de-la-adolescencia>

- Vargas-Gutiérrez, R., & Muñoz-Martínez, A. (2013). La regulación emocional: precisiones y avances conceptuales desde la perspectiva conductual. *Psicología USP*, 24(2), 225-240. <https://doi.org/10.1590/S0103-65642013000200003>
- Vázquez, N., Ramos, P., Molina, M., & Artazcoz, L. (2016). Efecto de una intervención de promoción de la parentalidad positiva sobre el estrés parental. *Aquichan*, 16(2), 137–147.
- Velandia Arias, C. J., & Paba Barbosa, C. (2021, 04 21). Resolución de conflictos, agresividad y factores sociodemográficos en víctimas del conflicto armado colombiano del Magdalena. *Diversitas*, 17(1). <https://doi.org/10.15332/22563067.6541>

Anexos.

Anexos de madres y padres de adolescentes.

Anexo 1. Participantes.



Anexo 2. Cuestionario de estrés percibido (CEP).

Cuestionario de estrés percibido (CEP)

En este cuestionario usted encontrará preguntas sobre sus pensamientos durante el ÚLTIMO MES. En cada caso, se le pedirá que indique con qué frecuencia se sintió o pensó de determinada forma. Aunque algunas de las preguntas son similares, existen diferencias entre ellas y debe tratarlas como cuestiones separadas. Lo más adecuado es responder bastante deprisa. Esto es, no intente contabilizar el número de veces que pensó de una manera en particular; es mejor que indique aquella que le parezca la alternativa más adecuada.

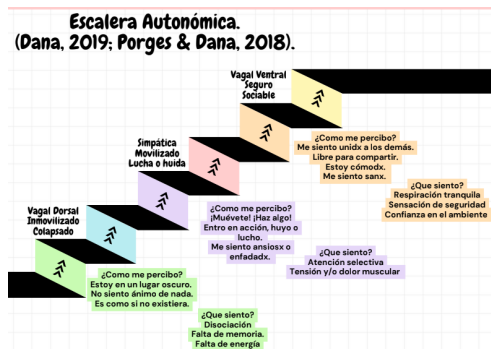
Para cada pregunta elija entre las siguientes alternativas:

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Bastante a menudo 5. Muy a menudo

DURANTE EL ÚLTIMO MES:

1. Con qué frecuencia se ha sentido triste por algo que haya sucedido inesperadamente 1 2 3 4 5
2. Con qué frecuencia ha sentido que era incapaz de controlar las cosas más importantes de su vida 1 2 3 4 5
3. Con qué frecuencia se ha sentido tenso y nervioso 1 2 3 4 5
4. Con qué frecuencia superó satisfactoriamente los problemas y dificultades diarias 1 2 3 4 5
5. Con qué frecuencia sintió que se estaba enfrentando de forma adecuada a los cambios que se producían en su vida 1 2 3 4 5
6. Con qué frecuencia se ha sentido confiado en su capacidad para solucionar sus problemas personales 1 2 3 4 5
7. Con qué frecuencia ha sentido que las cosas seguían su ritmo 1 2 3 4 5
8. Con qué frecuencia se ha encontrado con que no podía con todas las cosas que debía 1 2 3 4 5
9. Con qué frecuencia ha podido controlar su irritación día a día 1 2 3 4 5
10. Con qué frecuencia ha pensado que estaba harto de todo 1 2 3 4 5
11. Con qué frecuencia se ha sentido furioso porque las cosas que le sucedían escapaban a su control 1 2 3 4 5
12. Con qué frecuencia se ha encontrado pensando en las cosas que todavía tenía que realizar 1 2 3 4 5
13. Con qué frecuencia ha sido capaz de controlar la forma en que distribuye su tiempo 1 2 3 4 5
14. Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se le amontonaban sin poder solucionarlas 1 2 3 4 5

Anexo 2. Escalera autonómica.



Anexo 2.3. Círculo rojo del estrés.



Anexo 2.4. Puntoestrés.

¿Qué les pareció? /Aprendizaje	Sugerencias.	Recomendaciones.	Agradecimientos.
A mí me gustó las pláticas, vengo a aprender.			
Hoy estuvo interesante el taller.		Me gustaría que nos explicarán cómo tratar de controlar la ansiedad y los ataques que la ansiedad pueda ocasionar, gracias.	
Me gustó la dinámica del concurso.	Me gustaría que lo hiciéramos con nuestros hijos porque así nos divertimos y desestresamos juntos.		
Me gustaron mucho los temas.	Me parece bien; pero, les haría una sugerencia: que en alguna clase que nos dan fueran con nuestros hijos.		De antemano les agradezco su tiempo que nos dedican. Gracias, excelente día.
El programa se me hace muy útil.			Se me hacen muy atentas.

Me pareció bien la sesión.	Me gustaría que sí se podría dar sugerencias como ayudarles a nuestros hijos a sobrellevar el estrés y cuáles son los signos de alarma en ellos.	Hablar más fuerte, algunas veces no se les entendía.	
Estuvo relajada la clase	Ayuda un poco para el estrés		
Sí me gustó la clase, es buena para la relajación.		Que hagan más actividades.	
El taller se me hizo bueno ya que nos explicó las consecuencias del enojo y que debemos controlar. Me sentí muy bien en la actividad, me sirvió de mucho controlar mi estrés.		Les felicito, a una un poco de volumen en la voz. Pero de ahí en fuera todo bien.	Las chicas son muy buenas en sus explicaciones. La doctora es súper amable y las señoritas también.

Muy interesante la sesión para ayudarnos a manejar el estrés.	Sería bueno que los manejarán también con algunos maestros ya que ellos también necesitan la ayuda.		
Está bueno el taller, ya que siempre tenemos estrés en la vida diaria.	Yo sí quisiera saber más acerca de qué hacer para solucionar el estrés, que nos den más opciones de sacar todo lo que sentimos.		
La terapia me pareció muy buena, me ayudo a entender muchas cosas y cómo manejar mi estrés y con mi hijo.			
Las actividades estuvieron bien.			
Este tipo de actividades nos ayudan para mejorar en la vida diaria sobre todo con nuestros hijos.			Les agradezco el tiempo. Nos dieron muy buenas estrategias para poder regular el estrés.

Muy Relajante, espero aprender cómo controlar el estrés.	Enseñarnos más estrategias para controlar enojo e Ira.		
Me parece muy interesante que realicen estas actividades porque nos ayuda a comprender nuestras emociones y ponerlas en práctica con los demás			
El taller me pareció entretenido		Poca información siento que les faltó más.	
Más grado la dinámica, el tema muy interesante.			Además, pudieran sentirse más cómodas frente al grupo. ya que se comprende que es difícil el manejo de padres de familia, pero lo están haciendo bien, con éxito.

Anexo 5. Comentarios de los participantes: madres/padres de adolescentes.

- Mi me gusto las platicas vengo aprender otra cosas.
 - Hoy estubo interesante el taller. Solo me gustaria que nos explicaran como tratar de controlar la ansiedad y los ataques que la ansiedad pueda ocasionar. Gracias.
 - Me gusto la dinamica de concurso hoy me gustaria que lo hicieramos con nuestros hijos porque asi nos divertimos y nos desestresamos juntos
 - De antemano le agradezco su tiempo que nos dedican. y Me gusto mucho los temas.
 - Me parece super bien pero los les haria una sugerencia que en alguna Clase que nos dan que fuera con nuestro hijo
Gracias excelente día
 - Son Muy atentas el programa seme hace Muy util
 - Me parecio bien la sesion. solo una cosa hablar mas fuerte pues algunas veces no se les entendia. Tambien me gustaria quesi se podria dar sugerencias como ayudarles a nuestros hijos a sobrellevar el estres y cuales son los signos de alarma en ellos.
 - Estuvo relajada la clase ayuda un poco hora para Para el estres.
 - Si me gusto la actividad es buena para la relajación y que hagan mas actividades
-
- las actividades estuvieron bien
 - Hablar un poco mas fuerte y una explicación mas concreta
Todas me cayeron bien (carita feliz)
 - Les agradezco el tiempo, nos dieron muy buenas estrategias para poder regular el estres. Este tipo de actividades nos ayudan para mejorar en la vida diaria sobre todo con nuestros hijos.
 - Muy Relajante solo espero aprender Como controlar el estres y nos pudieran enseñarnos más estrategias para controlar enojo e ira.
 - ME PARECE MUY INTERESANTE QUE REALICEN ESTAS ACTIVIDADES PORQUE NOS AYUDA A COMPRENDER NUESTRAS EMOCIONES Y PONERLAS EN PRACTICA CON LOS DEMÁS
 - El taller me parecio Entretenido y con un poco de información sento qe les faltó más
 - Más grado la dinámica, el tema muy interesante.
 - Ademas pudieran sentirse más comodas frente al grupo. ya que se comprende que es dificil el manejo de padres de familia, pero lo estan haciendo bien punto.
EXITO!
-
- Taller se me hizo bueno ya que nos explico las consecuencias del enojo. Y que debemos controlar.
Las chicas son muy buenas en sus explicaciones.
Les felicito a una un poco de volumen en su voz
Pero de ahi todo muy bien
Me senti Muy bien en la actividad Me
 - servirá de Mucho controlar Mi estrés la doctora supes alMable y las señoritas También
 - Muy interesante la sección para ayudarnos manejar en estrés, pero también sería bueno que los manejaran también con algunos maestros ya que ellos tambien necesitan la ayuda. gracias.
 - Esta bueno el taller. ya que siempre tenemos estres en la vida diaria. yo sí quisiera. saber mas acerca de que hacer. para solucionar el estrés. que nos den mas opciones de sacar. todo lo que sentimos
 - la terapia me parecio muy buena me ayudo a entender muchas cosas y como manejar mi estres y con mi hijo

Anexos de Casa de Día.

Anexo 1, participantes.





Anexo 2. Escala de Solución de Conflicto (ESOC) modificada.

ESCALA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ESOC)

A continuación, se encuentran una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de nosotros mismos. Para ello, debe de indicar en qué medida en cada una de las oraciones que aparecen a continuación responden a cómo te sientes, piensas o actúas. Responde honestamente y sinceramente con respecto a cómo eres y no cómo te gustaría ser.

Hay 5 respuestas por cada frase. Coloca el número que corresponda a tu elección

1. Rara vez o nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces 5. Con mucha frecuencia

1. Trato de no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5
2. Después de enfrentar un problema, evaluo si mis acciones fueron positivas o negativas.	1	2	3	4	5
3. Mis amigos me confían sus intimidades.	1	2	3	4	5
4. Cuando alguien me levanta la voz, yo también lo hago.	1	2	3	4	5
5. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	1	2	3	4	5
6. Cuando soluciono un problema me gusta saber qué estubo bien y que mal.	1	2	3	4	5
7. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	1	2	3	4	5
8. Al hacer muecas o mímicas me trae problemas.	1	2	3	4	5
9. Le doy importancia a la evaluación de las conductas para mejorar.	1	2	3	4	5
10. Me importa lo que pueda pasarle a los demás.	1	2	3	4	5
11. Cuando discuto con alguien suelo hablarle fuerte.	1	2	3	4	5
12. Analizo bastante mis comportamientos.	1	2	3	4	5
13. Cuando discuto con alguien trato de comprender el por qué actúa así.	1	2	3	4	5
14. Después de solucionar un problema evaluo si la respuesta fue adecuada o no.	1	2	3	4	5
15. Considero importante saber cómo se sienten las personas.	1	2	3	4	5
16. Suelo hacer gestos cuando algo no me gusta.	1	2	3	4	5
17. Cuando me preguntan algo y no quiero contestar hago gestos.	1	2	3	4	5
18. Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló.	1	2	3	4	5

Anexo 2.1. Escala de Solución de Conflicto (ESOC) Original.

598 Cultura

José Luis Vera La Torre

ANEXO 1: ESCALA DE SOLUCION DE CONFLICTO (ESOC)

Estas páginas contienen una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo (a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación responden a como te sientes, piensas o actúas. Hay cinco respuestas por cada frase. Coloca el número que corresponda a tu elección.

No hay respuestas «correctas» e «incorrectas», ni respuestas «buenas» o «malas. Responde honestamente y sinceramente de acuerdo a como eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. No hay limite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a todas las oraciones.

8. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso. ()
9. Mis amigos me confían sus intimidades. ()
10. Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas. ()
11. Cuando alguien me levanta la voz, yo también lo hago. ()
12. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas. ()
13. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas. ()
14. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto. ()

1. Rara vez o nunca es mi caso
2. Poca veces es mi caso
3. A veces es mi caso
4. Muchas veces es mi caso
5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso

1. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables. ()
2. Intento no herir los sentimientos de los demás. ()
3. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas. ()
4. Tengo problemas para controlarme cuando me enoja. ()
5. Después de enfrentar un problema, evaluo si mis acciones fueron positivas o negativas. ()
6. Suelo controlarme en situaciones muy difíciles. ()
7. Me resulta difícil adaptarme a situaciones nuevas. ()

15. Cuando soluciono un problema me gusta saber qué estubo bien y qué mal. ()
16. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles. ()
17. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás. ()
18. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar. ()
19. El hacer muecas o mímicas me trae problemas. ()
20. Le doy importancia a la evaluación de las conductas para mejorar. ()
21. Me importa lo que puede pasarle a los demás. ()
22. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente. ()
23. Cuando discuto con alguien suelo hablarle fuerte. ()
24. Analizo constantemente mis comportamientos. ()
25. Creo en mi capacidad para enfrentar los problemas. ()
26. Cuando alguien me fastidia no lo soporto y reacciono. ()
27. Cuando discuto con alguien trato de comprender el por qué actúa así. ()

28. Nunca he podido controlar mi cólera. ()
29. Después de solucionar un problema evalúo si la respuesta fue adecuada o no. ()
30. Suelo controlarme frente a las situaciones difíciles. ()
31. Considero importante saber cómo se sienten las personas. ()
32. Cuando me siento mal no quiero saber de nada ni nadie. ()
33. Suelo hacer gesto cuando algo no me gusta. ()
34. Cuando me preguntan algo y no quiero contestar hago gestos. ()
35. Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló. ()

Anexos 3. Tabla de concentración de comentarios, cada renglón es un comentario.

¿Qué les pareció?/ Aprendizaje.	Propuestas.	Sugerencias	Agradecimientos
	Adolescencia; cómo tratarlos, cómo comunicarnos y cómo hablarles.		
	Retomar los temas para un recordatorio.		
		Que nos sigan apoyando con estas pláticas para poder ser mejores adultos mayores.	
El día de hoy me auto-evalué y me doy cuenta de que no es fácil para mí ser clara y directa.	El tema que elijan está bien para mí		Agradezco muchísimo estas pláticas.

			Agradezco su atención y dedicación por su transmisión de conocimientos que son de mucha utilidad y provecho en nuestra vida. Deseo que les vaya muy bien a cada uno de ustedes.
	Trabajar la intolerancia, como manejar los miedos, miedo a la muerte, como manejarlo.		
	Retomar los temas todos son muy importantes.		
Peticiones claras	Temas de la familia		
Es la primera vez que estoy en el taller y me pareció interesante.	Me gustaría saber sobre el manejo de emociones.		
Son creativos, interesantes y aprendemos y reflexionemos.			Gracias por su atención y por la preocupación de los temas. En mi caso los admiro y felicito, deseo sean grandes profesionales y exitosos.

	Tema miedo		
	Próximamente manejo de culpa,		Los felicito por el taller, aprendí mucho.
Ser comunicativa			
	Mucho miedo es el tema que me gustaría entenderlo. que me pase algo y dejar a mis hijos		

Anexo 4. Actividad “Expresandome”.

- *Hola. Noté que a veces el ruido en tu casa puede ser bastante fuerte. Quizá podías considerar bajar el volumen en ciertas horas, especialmente por la noche, es una sugerencia.*

Actividad 2. Expresándose

Equipo 1.

Tiene mucho que no veo a mi familia y quiero pasar tiempo con ellos.

- Voy a hacer un tiempo extra para ir a visitarlos y pasar un tiempo con ellos. El fin de semana no voy a estar para reunirme con mis hermanos. Festejamos el cumpleaños de mi hijo y espero que nos reunamos la familia para convivir.

Mi esposa tiene cita médica pero no sé cuándo es y ella no me dice nada.

- ¿Cuándo es tu cita? ¿A qué hora, dónde, con qué especialista? Puedes pegar tu cita médica en el refrigerador para estar al pendiente. También puede poner la fecha de la cita médica en la puerta. Dejas tu carnet de tus citas médicas para estar al pendiente y no se os pase el día.

Te he buscado muchas veces para hablar de algo importante y siempre me evitas.

- Te invito a un paseo para convivir y estar juntos y poder platicar.

Me voy a mudar y no tengo quién me ayude. Le diré al vecino.

- Mi vecina Maritza, le pediré el apoyo para el día que me voy a mudar, en vigilar si sacan la tele.
- Vecino, me voy a mudar el martes a las 4pm. ¿Podrías por favor apoyarme? Te lo agradecería.

Equipo 2.

Tiene mucho que no veo a mi familia y quiero pasar tiempo con ellos.

- Será mi cumpleaños, me gustaría reunirme con mi familia. ¿Qué fecha les agradaría?

Mi esposa tiene cita médica pero no sé cuándo es y ella no me dice nada.

- Le pregunté a mi esposa cuándo es su cita médica para poder acompañarla: hora, fecha y día.

Te he buscado muchas veces para hablar de algo importante y siempre me evitas.

- Oye, te acuerdas, podrías llamarme cuando tengas un momento. Tengo algo importante que necesito discutir contigo pero no es urgente.

Me voy a mudar y no tengo quién me ayude. Le diré al vecino.

- Oye, he estado pensando en lo que hablamos el otro día. Si alguna vez tienes tiempo, tal vez podrías ayudarme con mi mudanza.

Mi vecina barre su banqueta por las mañanas y la deja afuera de su puerta y cuando llueve se tapa la coladera.

- Oye, sólo quería recordarte que la basura tiene que ser sacada. No estoy seguro si lo sabes, pero es tu turno esta semana.

Equipo 3.

Mi esposa tiene cita médica pero no sé cuándo es y ella no me dice nada.

- Hola. Quería verificar si todavía tienes la cita médica que discutimos para la próxima semana. No estoy seguro de si está confirmado.

Me voy a mudar y no tengo quién me ayude. Le diré al vecino.

- Por favor, me podrías ayudar con tu camioneta a mudarme, aunque te pague, porque no tengo a quién pedirle ayuda.
- ¿Le podrías ayudar a subir mi estufa porque está muy pesada?
- ¿Le podrías ayudar con la mudanza?
- ¿Vecino qué día me podría ayudar a mudarme?, si no tiene inconveniente.

Te he buscado muchas veces para hablar de algo importante y siempre me evitas.

- ¿Qué te parece si tal vez nos encontramos este fin de semana? No estoy seguro de qué quieres hacer, pero podríamos planear algo si te apetece.

Voy a Wal-Mart y veo a una joven formada en la caja especial para adultos mayores.

- Disculpe, no estoy seguro de si estás formado en la fila. Sólo quería saber si estás esperando.

Mi vecina barre su banqueta por las mañanas y la deja afuera de su puerta y cuando llueve se tapa la coladera.

- Hola. He notado que a veces la basura se queda trada en la calle frente a tu casa. No sé si sea posible que puedas recogerla con más frecuencia.

Mi vecino pone el volumen de su televisión a máximo volumen a altas horas de la noche.

Anexo 5. comentarios de los participantes de casa de día (adultos mayores)

1. Adolescencia -> como tratarlos como comunicarnos y como hablarle.]
2. Pues retomar los temas para un recordatorio
3. Que nos sigan apoyando Con estas pláticas para poder ser mejores adultos mayores
4. Agradesco muchísimo estas pláticas el día de hoy me autobalue y me doy cuenta que no es fácil para mí ser clara y directo muchas gracias el tema que elijan está bien p/mí
5. AGRADEZCO SU ATENCION Y DEDICACION POR SU TRANSMISION DE CONOCIMIENTOS; QUE SON DE MUCHA UTILIDAD Y PROVECHO EN NUESTRA VIDA.
DESEO QUE LES VAYA MUY BIEN A CADA UNO DE USTEDES. CARLOS CERVANTES L.
6. Trabajar la intolerancia, como manejar los miedos, miedo a la muerte, como manejarlo
7. Retomar los temas todos son muy importantes
8. Peticiones claras, temas de la familia
9. Es la primera vez que estoy en el taller y me pareció interesante me gustaría saber sobre el manejo de emociones.
10. Gracias por su atención y por la preocupación de los temas, son creativos, interesantes y aprendemos y reflexionemos en mi caso los admiro y felicito, deseo sean grandes profesionales y exitosos.
11. Tema miedo
12. Los felicito por el taller aprendí mucho, próximamente manejo de culpa
13. Ser comunicativa
14. mucho miedo es el tema que me gustaría entenderlo. que me pase algo y dejar a mis hijos